

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN TAMU HOTEL TRADISIONAL JEPANG (*RYOUKAN*)
OLEH *NAKAISAN* (*WAITRESS*) DI HOTEL GORA HANAOUGI
(MADOKA NO MORI)**



AUDRIE YOANITA ADNAN

NIM 319101457

PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

**HALAMAN JUDUL
SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN TAMU HOTEL TRADISIONAL JEPANG (*RYOUKAN*)
OLEH *NAKAISAN* (*WAITRESS*) DI HOTEL GORA HANAOUGI
(*MADOKA NO MORI*)**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



OLEH

AUDRIE YOANITA ADNAN

NIM 319101457

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN TAMU HOTEL TRADISIONAL JEPANG (*RYOUKAN*)
OLEH *NAKAISAN* (WAITRESS) DI HOTEL GORA HANAOUGI
(MADOKA NO MORI)



OLEH

AUDRIE YOANITA ADNAN

NIM 319101457

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Setyo Prasiyono, S. St, M. Sc
NIDN. 0523098001

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyanto, S. Sos, S. St, M.M
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN TAMU HOTEL TRADISIONAL JEPANG (*RYOUKAN*)
OLEH *NAKAISAN* (WAITRESS) DI HOTEL GORA HANAOUGI
(MADOKA NO MORI)**

AUDRIE YOANITA ADNAN

NIM 319101457

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

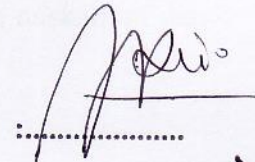
Pada Tanggal 25 Mei 2023

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Angela Ariani, S.H, M.M
NIDN. 0530106001**

**Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

**Penguji II : Setyo Prasiyono, S. St, M. Sc
NIDN. 0523098001**



**Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Audrie Yoanita Adnan

NIM : 319101457

Jurusan : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Tamu Hotel Tradisional Jepang (*Ryokan*) Oleh Nakaisan (*Waitress*) di Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan di daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 Mei 2023



Audrie Yoanita Adnan

HALAMAN MOTTO

“Dunia ini tidak selamanya malam, tepat pada waktunya nanti pasti akan berganti menjadi siang. Kita hanya perlu mensyukuri setiap proses yang ada, and you’ll deserve something you don’t have to question”

(Audrie)

“Maka, ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku.”

(Al-Baqarah: 152)

“Apa yang kamu tanam itulah yang akan kamu tuai, jadi teruslah berbuat baik kepada siapapun, karena apa yang kita lakukan akan kembali ke diri kita sendiri.”

(Audrie)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.”

(Al-Insyirah:5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya dalam setiap langkah perjalanan hidup saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Selain itu, saya berterima kasih dan mempersembahkan naskah skripsi ini untuk:

1. Ibu, bapak, kakak, adik serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a serta dukungannya dari awal perkuliahan hingga sekarang saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah berusaha dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Andres Nur Jalal, S. Kom yang selalu membersamai, memberi dukungan, memberikan energi positif untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat saya Olivia dan Novia yang terus memberikan semangat, do'a, serta membantu saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Septi Indah Kurnia Sari, S.s dan Agi Tri Guna yang sudah mendukung dan selalu membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Dan teman-teman saya lainnya yang sudah belajar dan berjuang bersama selama masa perkuliahan hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Tamu Hotel Tradisional Jepang (*Ryokan*) oleh *Nakaisan* (*Waitress*) Di Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut serta atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Prihatno, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Setyo Prasiyono Nugroho, S. St, M. Sc selaku pembimbing II yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Angela Ariani, S.H, M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memaparkan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.St, M.M selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam proses penulisan skripsi ini

5. Bapak Masayuki Takeshima selaku Kepala Bagian Departemen Umum Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Megumi Shinohara selaku *Nakaisan (Waitress)* yang telah berkenan meluangkan waktu untuk melakukan wawancara.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik dan saran dapat disampaikan melalui audrieyoanitadn@gmail.com.

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Pemikiran	21
C. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Teknik Cuplikan dan Subjek Penelitian	28
D. Sumber Data	29
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Uji Keabsahan Data	33
G. Metode Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Objek Penelitian	38
B. Hasil Data dan Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64

B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4. 1 Penjemputan	39
Gambar 4. 2 Genkan	39
Gambar 4. 3 Resepsionis.....	40
Gambar 4. 4 Lobby	40
Gambar 4. 5 Lounge Keyaki	41
Gambar 4. 6 Onsen	41
Gambar 4. 7 Ganbanyoku	42
Gambar 4. 8 Oshokujidokoro	43
Gambar 4. 9 Breakfast	44
Gambar 4. 10 Smooking Room.....	44
Gambar 4. 11 Sumire	45
Gambar 4. 12 Kusabotan.....	45
Gambar 4. 13 Noshungiku	45
Gambar 4. 14 Ebine	46
Gambar 4. 15 Fuuchisou	46
Gambar 4. 16 Fujibakama	46
Gambar 4. 17 Syaga	46
Gambar 4. 18 Struktur Organisasi	47
Gambar 4. 19 Alur Kerja Nakaisan	52

ABSTRAK

Di Jepang terdapat hotel jenis tradisional Jepang yang biasa disebut dengan *Ryokan*. Berbeda dengan hotel bergaya Eropa yang biasanya tamu dilayani oleh seorang resepsionis, di hotel *ryokan* tamu akan dilayani oleh seorang karyawan perempuan atau biasa disebut *Nakaisan (Waitress)*. Dari perbedaan mengenai pelayanan pada proses penerimaan tamu tersebut, penulis mengambil judul penelitian yaitu Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Tamu Hotel Tradisional Jepang (*Ryokan*) oleh *Nakaisan (Waitress)* di Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori dengan tujuan untuk mengetahui penerapan SOP penerimaan tamu hotel tradisional Jepang (*Ryokan*) oleh *Nakaisan (Waitress)* di Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi. Jumlah informan pada penelitian ini adalah 2 (dua) orang karyawan hotel yaitu 1 (satu) orang *Nakaisan (waitress)* dan 1 (satu) Kepala Bagian Departemen Umum. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, paparan data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan tamu sudah diterapkan dengan baik dan benar sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, *Nakaisan*, *Ryokan*

ABSTRACT

Japan has traditional Japanese hotels, it's called Ryoukan. Different with European style hotels, where guests usually handled by a receptionist. In Ryoukan hotel, guests are handling by female employee or Nakaisan (waitress). Beside the reason about different service of check-In process between European Style hotels and Ryoukan Hotel, writer takes the research title that is Analysis Of Implementation Standard Operational Procedures (SOP) about Check-In of Japanese Traditional Hotel (Ryoukan) by Nakaisan (Waitress) at Gora Hanaougi Madoka No Mori for the purpose to knowing the implementation Standard Operational Procedures (SOP) about Check-In of Japanese Traditional Hotel (Ryoukan) by Nakaisan (Waitress) at Gora Hanaougi Madoka No Mori.

This research uses a qualitative research methods, with technique used to collect data are observation, interview and documentation. This research have two informan, there are 1 (one) of Nakaisan (waitress) and 1 (one) Human Resource employee. The technique used for analysis data are by reducing data, display data and drawing conclusion/verification. The The result of this research is Standard Operational Procedures (SOP) of Check-In has been carried out properly.

Key words: Standard Operational Procedures, Ryoukan, Nakaisan

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang sangat penting dan banyak memberikan kontribusi untuk kemajuan suatu negara, dimana pariwisata dapat membantu menambah devisa negara dengan jumlah yang besar sehingga tidak heran jika negara-negara di dunia termasuk negara Jepang berlomba-lomba untuk memajukan serta memperbaiki fasilitas pariwisatanya masing-masing sebagai cara agar suatu negara dapat terus berkembang. Perkembangan industri pariwisata yang sangat pesat juga akan melahirkan bisnis serta perusahaan-perusahaan untuk menunjang kebutuhan dan mensejahterakan masyarakat. Dikutip dari ejournalundip.ac.id, pemerintah Jepang memahami bahwa pariwisata menjadi sebuah industri yang berpotensi menyumbang devisa negara. Selain itu, hal-hal positif yang diperoleh dari berkembangnya pariwisata di sebuah negara antara lain adalah membuka lapangan kerja baru, menarik minat investor baik lokal maupun asing. Industri pariwisata merupakan industri yang kompleks dimana di dalamnya memerlukan dorongan dari sektor lain, salah satunya adalah industri perhotelan.

Industri perhotelan adalah salah satu bagian penting untuk mendukung kegiatan pariwisata, dimana hotel merupakan suatu akomodasi yang tujuan utamanya menyediakan penginapan untuk para pelaku pariwisata dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya. Hotel termasuk usaha dalam bidang

pelayanan jasa, menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPT-86 menyatakan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial. Sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa, industri perhotelan berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan hotel.

Dikutip dari laman matcha-jp.com, di Jepang terdapat berbagai macam jenis hotel seperti *business hotel*, *hotel*, *minshuku*, *capsule hotel*, *guest house* dan juga terdapat hotel jenis tradisional Jepang yang biasa disebut dengan *ryoukan* (旅館). Jepang merupakan negara yang selain terkenal dengan keindahan lokasi wisatanya juga terkenal dengan layanan kepada wisatawan yang sempurna, biasanya disebut dengan *omotenashi* atau biasa dikenal dengan *hospitality* (keramah tamahan), pelayanan akan diberikan dengan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan. Hal ini dapat dibuktikan dengan keramahan di Jepang yang sudah menjadi budaya dalam kehidupan sehari-hari, bukan sesuatu yang dibuat-buat karena adanya uang tip atau alasan *professional*. Semua orang Jepang selalu berusaha membantu pengunjung atau tamu yang membutuhkan bantuan dengan semaksimal mungkin. Dalam dunia pariwisata di Jepang, *omotenashi* yang benar-benar dapat dirasakan yaitu biasa diimplementasikan oleh hotel jenis *ryoukan*.

Berdasarkan laman livejapan.com *ryoukan* adalah penginapan dengan cara pelayanan, bangunan, serta fasilitasnya yang memiliki nuansa Jepang. *Ryoukan* merupakan hotel yang sangat mengutamakan keramahtamahan (*Omotenashi*) dengan adat Jepang, serta menyediakan fasilitas di antaranya tempat pemandian air panas (*Onsen*) terbuka, kamar ala Jepang (*Washitsu*) dengan lantai beralaskan tikar khas Jepang (*Tatami*), biasanya tarif kamar termasuk dengan hidangan makan malam (*Kaiseki*) beserta sarapan.

Menurut Utari (2016:52) menyatakan bahwa resepsionis adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel, bagi tamu resepsionis adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Berbeda dengan hotel bergaya Eropa yang biasanya tamu akan dilayani oleh seorang resepsionis, untuk hotel *ryoukan* tamu akan dilayani oleh seorang karyawan perempuan atau biasa disebut *Nakaisan*. Dikutip dari laman natih.net, *Nakai-san* adalah karyawan perempuan yang akan melayani seluruh kebutuhan tamu selama menginap di Jepang termasuk melayani jamuan makan malam, makan pagi, dan menggelar serta merapikan futon di kamar tamu.

Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori merupakan salah satu hotel *ryoukan* yang terletak di Hakonemachi Gora 1320-862, Ashigarashimo-Gun, Kanagawa-Ken 250-0408, Jepang. Hotel ini merupakan hotel yang berada di bawah naungan *Hanaougi Group*, memiliki 20 kamar dengan 3 (tiga) tipe kamar, antara lain 8 (delapan) kamar standar, 7 (tujuh) kamar deluxe dan 5 (lima) kamar suite dengan fasilitas *ofuro* (bak mandi) yang ada di setiap kamar, memiliki fasilitas *onsen* (pemandian air panas) terbuka yang menyuguhkan

pemandangan hutan, sauna, ruang makan, ruang merokok, ruang tunggu/lobi dan area parkir yang luas.

Bukan hanya menyediakan fasilitas yang lengkap, hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori juga termasuk hotel yang sangat mengutamakan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan (H.N Casson dalam Rangkuti, 2017:83). Pelayanan yang memuaskan juga tentunya tidak sembarangan, yaitu dengan menerapkan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh manajemen. Dalam hal pelayanan, di Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori, karyawan atau yang biasa disebut dengan *Nakaisan* (waitress) lah yang memiliki peran utama dalam hal penerimaan tamu dimana pada proses penerimaan tamu ini dianggap sebagai kesan pertama yang akan berpengaruh selama tamu menginap.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11). Departemen penting yang berkaitan dalam hal penerimaan tamu di hotel tradisional Jepang adalah pelayan perempuan (*Nakaisan*), bagian ini yang tentunya harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan oleh hotel tersebut agar lebih efektif, sehingga kegiatan operasional dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan hotel. Oleh karena itu, *Nakaisan* (waitress) harus benar-benar memahami serta menerapkan standar operasional

prosedur yang sudah ditetapkan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan tamu dan mendapat kesan yang baik untuk kemudian hari. Setiap karyawan memiliki fungsi dan kedudukan yang signifikan dalam menjalankan operasional perusahaan. SOP adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. SOP sangat penting karena perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan (Widiastuti 2013:52). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang baik akan menghasilkan kelancaran operasional perusahaan, kepuasan pelanggan, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat dan terus berkembang.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, serta pengamatan saat penulis menjalankan *On the Job Training* di Gora Hanaougi Madoka No Mori selama 1 (satu) tahun sebagai karyawan yang membantu *Nakaisan (waitress)*, penulis melihat perbedaan terhadap prosedur penerimaan tamu hotel yang ada di Indonesia dengan hotel jenis *ryoukan*, sehingga penulis memutuskan untuk menyusun skripsi dengan judul “ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERIMAAN TAMU HOTEL TRADISIONAL JEPANG (*RYOUKAN*) OLEH *NAKAISAN (WAITRESS)* DI HOTEL GORA HANAOUGI (MADOKA NO MORI)”.

B. Fokus Masalah

Berbeda dengan hotel bergaya Eropa, *ryoukan* merupakan hotel tradisional Jepang yang mengutamakan keramah tamahan dan sebagian besar pelayanan akan ditangani oleh pelayan perempuan atau biasa disebut dengan *Nakaisan*. Oleh karena itu, perlu diketahui bagaimana penerapan Standar Operasional Penerimaan (SOP) penerimaan tamu yang diterapkan di hotel tradisional Jepang (*ryoukan*) oleh *Nakaisan (waitress)* di Gora Hanaougi Madoka No Mori Jepang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional penerimaan (SOP) penerimaan tamu yang diterapkan di hotel tradisional Jepang (*ryoukan*) oleh *Nakaisan (waitress)* di hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi bagi penulis tentang bagaimana menerapkan standar operasional prosedur yang baik dan benar di perusahaan tempat bekerja nantinya.

b. Bagi Hotel

Diharapkan bisa menjadi masukan bagi hotel untuk menerapkan maupun mengevaluasi standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan juga sebagai media pembelajaran dengan membandingkan teori-teori yang dipelajari saat perkuliahan dengan praktik yang sebenarnya di lapangan juga menerapkan pengalaman baik yang sudah didapatkan untuk kemudian hari.

b. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan atau masukan agar tetap menerapkan standar operasional prosedur yang ada ataupun memperbaiki kebijakan yang sudah ada untuk pelaksanaan kerja karyawan agar pelayanan dapat diberikan secara maksimal agar mencapai tujuan manajemen.