

**PROYEK AKHIR**

**PENTINGNYA PENERAPAN *STANDARD  
OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)* GUNA  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI CLUB OLYMPIA  
HOTEL BUMI SURABAYA**



**Oleh :**

**Sherry Ayu Purnama Shinta**

**NIM : 61090006**

**POLITEKNIK NSC SURABAYA**

**Jl. Basuki Rakhmat No.85**

**Telp. (031) 5310331 – Fax. (031) 5323952**

**SURABAYA**

## **PROYEK AKHIR**

# **PENTINGNYA PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)* GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI CLUB OLYMPIA HOTEL BUMI SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Ijazah Diploma III Program Studi Perhoten  
Politeknik NSC Surabaya



**Oleh :**

**Sherry Ayu Purnama Shinta**

**NIM : 61090006**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK NSC SURABAYA  
SURABAYA**

**2012**

# **PROYEK AKHIR**

## **PENTINGNYA PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI CLUB OLYMPIA HOTEL BUMI SURABAYA**

**Oleh :**

**Sherry Ayu Purnama Shinta**

**NIM : 61090006**

**Kepada**

**Politeknik NSC Surabaya**

**Surabaya**

**Tanggal .....**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perhotelan

Yuniawati Ekaningrum, S.E, M.Sc

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Yuniawati Ekaningrum, S.E, M.Sc

# **PROYEK AKHIR**

## **PENTINGNYA PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN DI CLUB OLYMPIA HOTEL BUMI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**Sherry Ayu Purnama Shinta**

**NIM : 61090006**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 08 Agustus 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji :

- |                              |         |
|------------------------------|---------|
| 1. Agress Tjahjoko, S.St.Par | 1. .... |
| 2. Riris Yuniarsih, S.St.Par | 2. .... |
| 3. Endah Lestari, S.St.Par   | 3. .... |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan segala rahmat, karunia, hidayah, serta ilmu-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Proyek Akhir yang berjudul **“Pentingnya Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* Guna Meningkatkan Pelayan di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jejang pendidikan Diploma III di Program Studi Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya.

Adapun penelitian dan penyusunan proyek akhir ini disusun oleh penulis berdasarkan data-data yang diperoleh dari pengamatan-pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan program *On the Job Training* di Club Olympia – Hotel Bumi Surabaya.

Penulis menyadari betapa berharganya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan proyek akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Eko Tjiptojuwono S.E, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.
2. Yuniawati Ekaningrum S.E, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Perhotelan dan selaku dosen pembimbing penulis dalam penulisan Proyek Akhir.
3. Harimurti, selaku *Training Manager* Hotel Bumi Surabaya.

4. Iwan Andi Pranata, selaku *Club Olympia Manager* dan selaku pembimbing praktek selama program *On the Job Training*, terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang diberikan.
5. Keluarga tercinta yang tidak pernah lupa mendoakan, menyemangati dan mendukung saya baik secara moril maupun materil, mulai dari awal menuntut ilmu hingga terselesaikan Proyek Akhir ini.
6. Seluruh *staff* Club Olympia dan staff Asia Spa, yang telah membantu dan mendukung sehingga penulisan Proyek Akhir selesai sesuai waktu yang ditentukan.
7. Sovia, Arik, Paskalis, dan Sudi, rekan sesama *Trainee* yang telah memberi dukungan, semangat dan canda tawa dari kalian yang sangat berharga bagi penulis selama melakukan program *On the Job Training*.

Dalam penulisan ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penulisan Proyek Akhir ini.

Akhir kata semoga Proyek Akhir ini dapat menjadi acuan bagi perkembangan dunia industri jasa terutama di jasa pusat kebugaran (*fitness center*) dan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya, 08 Agustus 2012

Penulis