

**PERANCANGAN SOP *STANDARD TABLE SET UP* DI HOTEL PENDIDIKAN
POLIWANGI JINGGO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

NURUL ANISA

NIM.362093301149

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PERANCANGAN SOP *STANDARD TABLE SET UP* DI HOTEL PENDIDIKAN
POLIWANGI JINGGO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan
Mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh :

NURUL ANISA

NIM. 362093301149

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

~Halaman ini sengaja di kosongkan~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini di dalam penyelesaiannya tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Penyelesaian Tugas Akhir ini tentu tidak luput dari campur tangan berbagai pihak, dan dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada :

1. Orang tua kandung Ibu tercinta ibu Erlialaili, nenek tercinta nenek Hizahirawati Abbasyang senantiasa mendoakan yang terbaik dan selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
2. Seluruh staff dan pengajar Politeknik Negeri Banyuwangi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala ilmu yang diberikan hingga penulis mencapai gelar S.Tr. Par.
3. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M dan Ibu Ayu Wanda Febrian. S.Par., M.B.A. selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak membantu penulis memberikan bimbingan, semangat, motivasi dan serta menjadi inspirasi bagi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
4. Rekan seperjuangan, anggota grup “ Aceh Girls” MBP Kelas E dan seluruh teman-teman Manajemen Bisnis Pariwisata khususnya angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dan saling memberi dukungan agar semangat.
5. Teman dan sahabat, Rini Marliza, Mayang Serungke, Raudhatul Ilmi, yang selalu menjadi *Support system*.
6. Seluruh pihak yang membantu kelancaran proses penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih.

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

MOTTO

“ Tidak perlu seseorang yang sempurna. Cukup temukan orang yang selalu membuatmu bahagia dan membuatmu lebih dari siapapun”.

– B.J. HABIBIE

“ Siapapun yang tidak pernah melakukan kesalahan berarti tidak pernah mencoba sesuatu yang baru”

– Albert Einstein

” Menyesali nasib tidak akan mengubah keadaan. Terus berkarya dan bekerjalah yang membuat kita berharga”

– KH. Abdurrahman Wahid (Gus Dur)

“Lupakan apa yang menyakitimu, tapi jangan pernah lupakan apa ajaran yang kamu dapat dari itu”

- Peneli

~Halaman ini sengaja di kosongkan~

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Anisa

NIM : 362093301149

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul ” **Perancangan SOP *standard Table Set Up* di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo**” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi,
Yang menyatakan,



Nurul Anisa
NIM. 362093301149

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

LEMBAR PENGESAHAN
PERANCANGAN SOP *STANDART TABLE SET UP* DI HOTEL
PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi

oleh:

Nurul Anisa

Nim. 362093301149

Tanggal Ujian **23 MAY 2024**

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing 1 **Firda Rachma Amalia, S.E., M.M**

(.....)

Pembimbing 2 **Ayu Wanda Febrian, S.Par.,M.B.A**

(.....)

Penguji 1 **Rudi Tri Handoko, S.ST.Par., M.Par**

(.....)

Penguji 2 **Nurhalimah, S.Pd.,M.Pd**

(.....)

Mengesahkan

Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M

NIP. 198912262018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc

NIP. 199006142022031003

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

PERANCANGAN SOP *STANDARD TABLE SET UP* DI HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Nama : Nurul Anisa
NIM 362093301149
Dosen Pembimbing : Firda Rachma Amalia, S.E., M.M
Ayu Wanda Febrian. S.Par., M.B.A

ABSTRAK

Industri perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung dalam sektor pariwisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu aspek yang dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki oleh setiap daerah. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah / sistematika kerja dalam sebuah organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat rekapitulasi dokumen SOP *Standard Table Set Up* secara tertulis yang terstruktur, mengetahui proses perancangan SOP *Standard Table Set Up* di hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo serta mengetahui penerapan SOP waiters dalam menerapkan *Standard Table Set Up* di hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif, penyusunan dokumen SOP pelayanan dilakukan menggunakan metode analisis kesenjangan (GAP) dimana penyusunan dokumen SOP dilakukan sesuai dengan kondisi ideal dan dengan membandingkan kondisi eksisting prosedur *Standard Table Set Up* yang terdapat di hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo. Kemudian, untuk memastikan dokumen SOP *Standard Table Set Up* yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka dilakukan tahap verifikasi dan validasi terkait dokumen SOP yang dibuat. Adapun hasil dari penelitian ini adalah SOP *Standard Table Set Up*. SOP ini diharapkan dapat menjadi dokumen Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo dan juga dapat menjadi acuan serta panduan dalam penanganan *Table Set Up*.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure (SOP)*, *standard table set up*, Analisis Kesenjangan,

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

**DESIGN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES FOR STANDARD TABLE SET UP
AT THE POLIWANGI JINGGO EDUCATIONAL HOTEL**

Name : Nurul Anisa
Student Identity Number 362093301149
Supervisor : Firda Rachma Amalia, S.E., M.M.
Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A

ABSTRACT

The hotel industry plays an important role as a supporting sector in the tourism sector. The tourism sector is one aspect that can be utilized to develop the potential of each region. Standard Operating Procedures (SOP) are documents that contain the steps/systems of work in an organization. The purpose of this research is to create a recapitulation of standard SOP table documents that are prepared in written and structured manner know the process of designing the standard SOP for table set up at the Poliwangi Jinggo Education hotel and know the implementation of the waiter's SOP in implementing the table set up standard at the Poliwangi Jinggo Education hotel. The research method used is a qualitative approach, Preparation of service SOP documents is carried out using the error analysis method (GAP) where the preparation of SOP documents is carried out in accordance with ideal conditions and by comparing the existing conditions with the standard set up procedure table at the Poliwangi Jinggo Education hotel. Then, to ensure that the standard SOP document table produced is in accordance with the company's needs, a verification and validation stage is carried out regarding the SOP document created. The results of this research are the Standard Table Set Up SOP. It is hoped that this SOP can become a document for the Poliwangi Jinggo Education Hotel and can also become a reference and guide in handling Table Set Up.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), standard table set up, Gap Analysis,

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ **Perancangan SOP Standard Table Set Up di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo**” yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik, diantaranya:

1. Bapak M. Shofi'ul Amin, S.T.,M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik.
3. Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST.Par., M.Par. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggi Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi tahun 2023.
5. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Ayu Wanda Febrian. S.Par., M.B.A selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia memberi waktu, tenaga, bimbingan dan selalu memberi masukan yang membangun bagi penulis selama Tugas Akhir berlangsung.
6. Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST. Par., M.Par selaku dosen penguji 1 dan Ibu Nurhalimah, S.PD., M.Pd selaku dosen penguji 2 yang senantiasa memberi arahan, kritik dan saran dalam penyempurnaan Tugas Akhir sehingga penelitian ini dapat terus menjadi lebih baik.
7. Seluruh narasumber yang terlibat dalam penelitian ini, Ibu Evrielia Enggar Cahyani, A.Md, Ibu Auda Nuril Zazilah, M.Sc. S.Si, dan juga Adik tingkat Paula Miranda Estefania
8. Orang tua dan saudara penulis serta orang-orang tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil selama ini.
9. Seluruh pihak yang turut membantu dalam proses penelitian baik secara langsung maupun tak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga Tuhan senantiasa memberi keberkahan

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Banyuwangi, 06 Mei 2024

Nurul Anisa
362093301149

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
LEMBAR PENGESAHAN.....	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat penelitian.....	2
1.5 Batasan Masalah	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Department Hotel.....	7
2.1.4 Table Set Up	8
2.1.5 Standard Operating procedure (SOP).....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan waktu penelitian	21
3.1.1 Lokasi Penelitian	21
3.1.2 Waktu Penelitian.....	21
3.2 Pendekatan penelitian.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Instrumen Penelitian	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	24
3.5.1 Teknik Analisis GAP (kesenjangan)	24
3.6 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1 Fasilitas Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	32
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	37
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	39
4.2.1 Perancangan SOP Standard Table Set UP.....	39
4.2.2 Kondisi harapan prosedur pelayanan <i>table set up</i> di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	40
4.2.3 Analisis kesenjangan (GAP)	40
4.2.4 Penyusunan <i>Standard Operating Procedur</i> (SOP)	41
4.2.5 Hasil Pengujian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	44
BAB 5 PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 SARAN	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52
DOKUMENTASI	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.2 Jadwal Perkiraan Pelaksanaan Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Analisis kesenjangan prosedur penanganan <i>Table set Up</i>	41

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara Teknisi.....	52
Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara <i>Staff Food and Beverage Service</i>	54
Lampiran 1.3 Pedoman Wawancara Akademik.....	56
Lampiran 1.4 Pedoman Observasi	58
Lampiran 1.5 Form Verifikasi SOP	60
Lampiran 1.6 Form Validasi SOP	63
Lampiran 6. SOP Acuan/pedoman (Hotel Amaris Palembang)	67

~Halaman ini sengaja dikosongkan~

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Omset dan Kas Tahun 2023	1
Gambar 1.2 <i>Standard table set up</i>	9
Gambar 4.1 Tampak Depan Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	32
Gambar 4.2 Pintu Utama Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	33
Gambar 4.3 <i>Lobby Lounger and Bar</i> Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	33
Gambar 4.4 Gandrung Resto Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	34
Gambar 4.5 <i>Ijen Room</i> Hotel Poliwangi Jinggo	34
Gambar 4.6 <i>VIP Room</i> Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	35
Gambar 4.7 <i>Standard Room</i> Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	35
Gambar 4.8 Ruang GYM Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	36
Gambar 4.9 Bagan Struktur Organisasi Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	37
Gambar 4.10 Dokumen SOP tertulis penanganan <i>Table Set Up</i>	44

~Halaman ini sengaja dikosongkan~