

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOOD
& BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM PELAYANAN *EVENT
PERJAMUAN MAKAN RESMI* DI HOTEL PENDIDIKAN
POLIWANGI JINGGO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

HERLINA OKTAVIANDA ARUM

NIM. 362093301062

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

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM PELAYANAN *EVENT PERJAMU MAKAN RESMI* 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:

HERLINA OKTAVIANDA ARUM

NIM. 362093301062

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

Halaman ini sengaja dikosongkan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir inidengan tepat waktu. Penyelesaian Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa syukur dan kasi sayang serta terimakasih, penulis mempersembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Allah SWT, karena ridho Nya telah memberikan Kesehatan, rasa Syukur dan semangat. Kekuatan dan rasa sabar, serta memberikan kelancaran dalam pelaksanaan pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Hariyanto dan Ibu Sri Hidayati, terimakasih selalu memberikan do'a, dukungan, perhatian dan luapan kasih sayang yang tak terhingga dalam setiap hal yang penulis lakukan, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kakak saya Selly Novita Arum dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan semangat, do'a, dan dukungan selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Ibu dosen, Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd., Ibu Reni Nur Jannah S.ST., M.Par., Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd., dan Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST., selaku dosen pembimbiing dan dosen penguji yang sudah dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta tak lupa seluruh dosen jurusan Pariwisata dan seluruh staf Politeknik Negeri Banyuwangi, terimakasih berkat ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat mencapai gelar S.Tr.Par.
5. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang senantiasa menemani, mendukung, mendoakan, menguatkan, dan membantu kelancaran saya selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Serta teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata Khususnya Angkatan 2020 yang telah Bersama-sama berjuang, bekerja sama serta saling mendukung selama 4 tahun perkuliahan.
6. Terima kasih kepada manajemen hotel Pendidikan Poliwangi jinggo dan HMJ Pariwisata yang sudah membantu dan meluangkan waktunya untuk peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dan tidak lupa juga penulisi ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, tanpa kalian semua, penulis tidak dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas akhir dengan tepat waktu.

Halaman ini sengaja dikosongkan

MOTTO

“Dan kehidupan dunia tidak lain hanyalah kesenangan yang palsu”

Q.S Al-Hadid : 20

“Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram”

Q.S Ar-Ra’ad : 28

“Kunci dari hidup tenang itu ikhlas dan bersyukur”

Penulis

“Kalau dikabulkan berarti baik, kalau tidak dikabulkan berarti ada yang lebih baik”

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herlina Oktavianda Arum

NIM 362093301062

Menyatakan dengan sesungguhnya Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP) Food & Beverage* Dalam Pelayanan *Event Perjamuan Makan Resmi di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo*”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernyadan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Banyuwangi, 24 Juni 2024

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SPULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'METERAI TEMBEL'. A unique alphanumeric code 'DABE0ALX242378775' is printed at the bottom of the stamp.

Herlina Oktavianda Arum

NIM. 362093301062

Halaman ini sengaja dikosongkan

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM PELAYANAN *EVENT* PERJAMUAN MAKAN RESMI DI HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Tugas Akhir Disusun Untuk Mmenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh:

Herlina Oktavianda Arum

NIM. 362093301062

Tanggal Ujian: **24 JUN 2024**

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.

(.....)

Pembimbing 2 : Reni Nur Jannah S.ST., M.Par.

(.....)

Penguji 1 : Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.

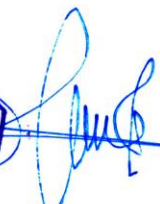
(.....)

Penguji 2 : Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

(.....)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata




Adefiya 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 *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM PELAYANAN *EVENT PERJAMUAN MAKAN RESMIDI* HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Name : Herlina Oktavianda Arum
NIM : 362093301062
Pembimbing : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
2. Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.

ABSTRAK

Politeknik Negeri Banyuwangi memiliki sumbangsih dalam menghasilkan tenaga kerja dibidang pariwisata melalui program studi pariwisata. Program studi ini memiliki fasilitas pendukung berupa hotel dengan nama Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo sebagai sarana pembelajaran dengan menerapkan konsep *Teaching Factory* yang akan dikomersilkan dalam waktu dekat. Namun sebelum melakukan pengkomersilan, hotel perlu untuk memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berperan menjadi sebuah dokumen yang mengatur serta mengontrol secara keseluruhan selama menjalankan kegiatan operasionalnya. Penting sekali hotel Pendidikan memiliki pedoman tertulis karena sesuai dengan tujuannya untuk mempersiapkan mahasiswa terjun di dunia kerja nyata secara professional. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menghasilkan dokumen SOP dalam pelayanan *event* perjamuan makan resmi. Jenis penelitian ini menggunakan metodologi penelitian *Research and Development* (R&D) dengan model pengembangan ADDIE. Hasil dari penelitian ini berupa dokumen SOP pelayanan *event* perjamuan makan resmi yang berisi beberapa proses prosedur meliputi *greeting*, mengantarkan tamu, *unfolding* napkin, *pouring* water, penyajian *welcome bread*, penyajian *food and beverage*, *clear up*, *say thank you*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 87% Validator menyatakan dokumen SOP dalam pelayanan *event* perjamuan makan resmi layak untuk diimplementasikan. Serta 84% responden menyatakan sangat layak untuk dijadikan sebagai panduan pedoman tertulis yang membantu memberikan gambaran kegiatan pelayanan.

Kata Kunci :ADDIE, *food and Beverage Service*, *Standard Operating Procedure* (SOP).

Halaman ini sengaja dikosongkan

**DESIGNING A STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOOD &
BEVERAGE DEPARTMENT IN THE SERVICE OF OFFICIAL
BANQUET EVENT AT POLIWANGI JINGGO
EDUCATION HOTEL**

Name : Herlina Oktavianda Arum
Student Identity Number 362093301062
Supervisor : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
2. Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.

ABSTRACT

Politeknik Negeri Banyuwangi has contributed to producing a workforce in the tourism sector through the tourism study programme. This study programme has supporting facilities in the form of a hotel with the name Poliwangi Jinggo Education Hotel as a learning facility by implementing the Teaching Factory concept which will be commercialised in the near future. However, before commercialising, the hotel needs to have an SOP (Standard Operating Procedure) which acts as a document that regulates and controls as a whole while carrying out its operational activities. It is very important that the Education hotel has written guidelines because it is in accordance with its purpose to prepare students to enter the real world of work professionally. The purpose of this research is to produce SOP documents in the service of official banquet events. This type of research uses Research and Development (R&D) research methodology with the ADDIE development model. The results of this study are in the form of an official banquet event service SOP document which contains several procedural processes including greeting, delivering guests, unfolding napkins, pouring water, serving welcome bread, serving food and beverage, clearing up, saying thank you. The results of this study showed 87% of validators stated that the SOP document in the service of official banquet events was feasible to implement. And 84% of respondents stated that it is very feasible to be used as a written guideline that helps provide an overview of service activities.

Keywords :ADDIE, food and Beverage Service, Standard Operating Procedure (SOP).

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Event* Perjamuan Makan Resmi di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo” sesuai waktu yang ditetapkan. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis mendapat banyak motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis berikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.ST., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan Koordinator Tugas Akhir.
5. Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu mengarahkan dan memberi petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. selaku dosen penguji I dan Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penguji II yang telah sabar memberikan masukan, kritikan dan saran sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah mendidik dengan penuh dedikasi tinggi dari semester awal hingga akhir.
8. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. selaku *General Maneger* di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo dan Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M. selaku *FnB Manager* di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo yang telah meluangkan waktunya dan sangat membantu memudahkan proses pengambilan data mulai dari tahap awal hingga akhir.
9. Moch. Fathur Rizal Pratama, M.Nur Husnil Abid, Bayu Rizki Pratama, dan Paula Miranda Estefania yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan dan semangat, serta membantu proses pengumpulan data dan penelitian di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.
10. Orang tua dan saudara penulis serta orang-orang tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil selama ini.
11. 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.

Keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, sehingga masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Banyuwangi,.....

Herlina Oktavianda Arum

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN PENGESAHAN	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pariwisata	7
2.1.2 Hotel dan Restoran	7
2.1.3 Waiter atau waitress	8
2.1.4 Standard Operating Procedure (SOP)	9
2.1.5 Unsur-unsur Standard Operating Procedure (SOP)	10
2.1.6 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)	12
2.1.7 Manfaat Standard Operating Procedure (SOP)	13
2.1.8 Format Penyusunan SOP	13
2.1.9 Sequence Of Service	14
2.1.10 Perjamuan Makan Resmi	16
2.1.11 Penilaian Dokumen SOP	17

2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB 3	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian	25
3.3 Langkah-langkah Pengembangan Model	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB 4	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Fasilitas Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	38
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	42
4.2 Perancangan Dokumen <i>Standard Operating Procdure</i> (SOP)	44
4.2.1 Tahap <i>Analysis</i> (Analisis) Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>Food & Beverage</i> Dalam Pelayanan Event Perjamuan Makan Resmi	45
4.2.2 Tahap <i>Design</i> (Perancangan) Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>Food & Beverage</i> Dalam Pelayanan Event Perjamuan Makan Resmi	50
4.2.3 Tahap <i>Development</i> (Pengembangan) Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>Food & Beverage</i> Dalam Pelayanan Event Perjamuan Makan Resmi ..	72
4.2.4 Tahap <i>Implementation</i> (Implementasi) Dokumen <i>Standard Operating</i> <i>Procedure</i> (SOP) <i>Food & Beverage</i> Dalam Pelayanan Event Perjamuan Makan Resmi	79
4.2.5 Tahap <i>Evaluation</i> (Evaluasi) Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>Food & Beverage</i> Dalam Pelayanan Event Perjamuan Makan Resmi	80
BAB 5	83
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Penyusunan Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.....	25
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen untuk ahli bidang	30
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen untuk pihak intenal di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	31
Tabel 3. 4 Pedoman Penskoran Skala Likert	33
Tabel 3. 5 Skala Kelayakan	33
Tabel 4. 1 Analisis Kesenjangan Prosedur Pelayanan Event Perjamuan Makan Resmi.....	53
Tabel 4. 2 Identifikasi Perubahan	58
Tabel 4. 3 Identifikasi Dampak	60
Tabel 4. 5 Hasil Validasi oleh ahli	73
Tabel 4. 6 Saran/Masukan/Kritikan oleh Ahli Bidang.....	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Coba Produk.....	79

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4. 1 Tampak depan Hotel Pendidikan.....	37
Gambar 4. 2 Receptionist dan Lobby Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	38
Gambar 4. 3 Gandrung Restaurant Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	39
Gambar 4. 4 Raung Room Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	39
Gambar 4. 5 VIP Room Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	40
Gambar 4. 6 Standard Room Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	40
Gambar 4. 7 Gym Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	40
Gambar 4. 8 Mushola Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	41
Gambar 4. 9 Area Parkir Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	41
Gambar 4. 10 Toilet Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	42
Gambar 4. 11 Kantin Mahasiswa	42
Gambar 4. 12 Struktur Organisasi Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	43
Gambar 4. 13 Cover Dokumen SOP	65
Gambar 4. 14 Tanggapan Kritik dan saran	80

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Ahli Bidang	89
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Untuk Pihak Internal	93
Lampiran 3. Hasil Wawancara <i>FnB Manager</i> Hotel Pendidikan poliwangi Jinggo	95
Lampiran 4. Hasil Wawancara <i>Waiters</i>	97
Lampiran 5. Hasil Wawancara Untuk Sumber Acuan Kokoon Hotel	105
Lampiran 6. Form Verifikasi Dokumen SOP.....	111
Lampiran 7. Proses Simulasi SOP	113
Lampiran 8. Bukti Pengisian Kuesioner Validasi	115
Lampiran 9. Tabulasi data Validasi.....	119
Lampiran 10. Tabulasi Data Diri Responden.....	121
Lampiran 11. Tabulasi Data Implementasi Produk.....	123
Lampiran 12. Bukti Hasil Evaluasi Implementasi Oleh <i>General Manager</i>	125
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	127
Lampiran 14. Bukti Pengisian Kuesioner Implementasi.....	131
Lampiran 15. Biodata Penulis	135

Halaman ini sengaja dikosongkan