

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)*
TEKNIK *UP-SELLING TAKING ORDER FOOD AND BEVERAGE*
SERVICE DI VILLA SO LONG BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :
VARA DESINTA ARIYANTI
NIM. 362093301066

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

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)*
TEKNIK *UP-SELLING TAKING ORDER FOOD AND BEVERAGE*
SERVICE DI VILLA SO LONG BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi
Diploma VI Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana Terapan (S. Tr. Par)

Oleh :
VARA DESINTA ARIYANTI
NIM. 362093301066

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

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Kedua orang tua, Bapak Moh. Yanto dan Ibu Maria Ari Santi terimakasih telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian, waktu, materi dan segalanya kepada putrimum yang telah menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswi di Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Saudara kandung yang bernama Vira Permata Sari yang selalu memberi dukungan, semangat, dan doa.
3. Bapak Ibu Dosen, Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. , Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. , Ibu Firda Rachma Amali, S.E.,M.M , Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST Par selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang sudah dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta tak lupa seluruh dosen program studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan seluruh staf Politeknik Negeri Banyuwangi, terimakasih berkah ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat mencapai gelar S. Tr. Par.
4. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata khususnya angkatan 2020 yang telah bersama –sama berjuang, bekerja sama serta saling dukung mendukung selama kurang lebih 4 tahun dibangku perkuliahan.
5. Kepada Melinda Putri Isabel dan Novita Indah Puspitasari sosok sahabat yang sudah setia menemani, memberi semangat, waktu, doa, penulis mengucapkan terimakasih banyak.
6. Bapak Hasan selaku Leader fbs Villa So Long Banyuwangi yang telah memberi ijin dan membantu penulis dalam menyelesaikan proposal Tugas Akhir, serta partisipan dari departemen FB Service yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tanpa kalian semua penulis tidak bisa menyelesaikan Tugas Akhir sampai selesai.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

MOTTO

“Wahai Orang Beriman, Bersabarlah Dan Kuatkan Kesabaranmu Serta Tetaplah Bersiap
Siaga Dan Bertakwalah Kepada Allah Agar Kamu Beruntung”
~ Ali Imran ayat 200 ~

“ Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”
~Q.S AL-Insyiroh:5~

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vara Desinta Ariyanti

NIM : 362093301066

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Teknik *Up-Selling Taking Order Food And Beverage Service* Di Villa So Long Banyuwangi”** benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 24 Juni 2024
Yang Menyatakan



Vara Desinta Ariyanti
NIM. 362093301066

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PENGESAHAN
**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) TEKNIK UP-
SELLING TAKING ORDER FOOD AND BAVERAGE SERVICE DI VILLA SO LONG
BANYUWANGI**

**Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Progam Studi Diploma D IV Manajemen Bisnis
Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh

**Vara Desinta Ariyanti
362093301066**

Tanggal Ujian : 24 JUN 2024

Menyetujui :

Pembimbing 1 : Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.

(.....)

Pembimbing 2 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

(.....)

Penguji 1 : Firda Rachma Amalia, S.E., M.M.

(.....)

Penguji 2 : Rudi Tri Handoko, S.ST Par., M.Par.

(.....)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata



**Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M
NIP. 198912262018031001**

Mengetahui,

Ketua Progam Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



**Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc
NIP.199006142022031003**

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)*
TEKNIK *UP-SELLING TAKING ORDER FOOD AND BEVERAGE*
SERVICE DI VILLA SO LONG BANYUWANGI**

Nama : Vara Desinta Ariyanti
NIM : 362093301066
Pembimbing : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
2. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena ditemukannya fakta bahwa teknik *up-selling taking order* tidak efisien dan berjalan tanpa adanya prosedur, menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk menghasilkan dokumen SOP teknik *up-selling taking order* tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi yang dapat digunakan sebagai pedoman oleh *staff Food and Beverage Service* di Villa So Long Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif. Penyusunan dokumen SOP dilakukan menggunakan metode analisis kesenjangan (GAP) dimana penyusunan dokumen SOP dilakukan dengan kondisi ideal menurut 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan yakni : 1) bukti langsung (*tangible*), 2) kehandalan (*reability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*) dan 5) empati (*emphaty*) dengan membandingkan kondisi *eksiting* prosedur teknik *up-selling taking order* yang terdapat di Villa So Long Banyuwangi. Kemudian, untuk memastikan dokumen SOP teknik *up-selling taking order* yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka dilakukan tahap verifikasi dan validasi terkait dokumen SOP yang dibuat.

Kata kunci : *Standar Operating Procedure (SOP)*, Kualitas pelayanan, Taking order, Analisis kesenjangan, Villa So Long Banyuwangi

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) TECHNIQUES FOR UP-SELLING FOOD AND BAVERAGE SERVICE IN VILLA SO LONG BANYUWANGI

Name : Vara Desinta Ariyanti

Student Identity Number : 362093301066

Supervisors : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
2. Auda Nuril Zazilah, S.Sc., M.Sc.

ABSTRACT

This research was carried out because it was discovered that the up-selling order taking technique was inefficient and ran without procedures, causing service quality to be less than optimal. So research was carried out to produce a structured and documented written SOP technique for up-selling order taking which can be used as a guide by Food and Baverage Service staff at Villa So Long Banyuwangi in providing services to guests. The research method used is qualitative methods. The preparation of SOP documents is carried out using the gap analysis method (GAP) where the preparation of SOP documents is carried out under ideal conditions according to 5 (five) dimensions of service quality, namely: 1) direct evidence (tangible), 2) reliability (reability), 3) responsiveness (responsiveness) , 4) assurance and 5) empathy by comparing the existing conditions of the up-selling order taking technique procedure at Villa So Long Banyuwangi. Then, to ensure that the SOP document for the up-selling order taking technique produced is in accordance with the company's needs, the following stages are carried out: verification and validation regarding the SOP documents created.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Service quality, Taking orders, Gap analysis, Villa So Long Banyuwangi*

Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Alla SWT karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini yang berjudul “Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Teknik *Up-Selling Taking Order Food And Baverage Service* Di Villa So Long Banyuwangi”. Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang ikut serta membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

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 Politeknik Negeri Banyuwangi
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata
5. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A dan Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan serta bimbingan dala menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini
6. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M. dan Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST Par., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyempurnakan Proposal Tugas Akhir ini
7. Bapak Mohammad Hasan selaku Leader FBS Villa So Long Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengambil informasi serta data yang dapat dijadikan bahan analisis penulis
8. Bapak dan Ibu serta keluarga yang telah memberikan izin serta semangat kepada penulis
9. Kepada diri saya yang selalu kuat dan semangat serta tanggung jawab dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Banyuwangi, 24 Juni 2024

Vara Desinta Ariyanti
NIM. 36209330106

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	v
PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Villa.....	5
2.1.2 <i>Food And Beverage Departement</i>	6
2.1.3 <i>Waiter/waiterss</i>	7
2.1.4 <i>Up-Selling Taking Order</i>	8
2.1.5 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.1 Lokasi penelitian	23
3.1.2 Waktu penelitian.....	23
3.2 Pendekatan Penelitian.....	23

3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Instrumen Penelitian.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.6 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
4.2 Denah Hotel.....	34
4.3 Kondisi Sumber Daya Manusia.....	34
4.4 Visi Misi Villa So Long Banyuwangi	35
4.5 Fasilitas Villa So Long Banyuwangi.....	35
4.1.1 Proses (Aktivasi).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Pemetaan Kondisi Eksisting Tahapan Prosedur Terhadap Acuan	Error!
Bookmark not defined.	
4.2 Kondisi Harapan (Masa Depan) Prosedur <i>Up-Selling Taking Order</i>	Error!
Bookmark not defined.	
4.3 Analisis GAP (Kesenjangan)	Error! Bookmark not defined.
4.1 Identifikasi Perubahan	46
4.2 Identifikasi Dampak.....	48
4.4 Pengujian SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) <i>Up-Selling Taking Order</i>	Error!
Bookmark not defined.	
4.4.1 Hasil Verifikasi dan Uji Coba Prosedur.....	54
4.4.2 Hasil Validasi.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Simbol-simbol Flowchart.....	13
Gambar 2. 2	Contoh Gambar Identitas SOP	15
Gambar 3. 1	Alur Proses Analisis Kesenjangan (GAP).....	27
Gambar 3. 2	Kerangka Pemikiran	
Error! Bookmark not defined.		
Gambar 4. 1	Villa So Long (Sumber : Katalog Villa So Long 2024)	31
Gambar 4. 2	Villa So Long (Sumber : Katalog Villa So Long 2024.....	31
Gambar 4. 3	Team Manager Villa So Long (Sumber : Katalog Villa So Long 2024)	32
Gambar 4. 4	Denah Villa So Long 2024	34
Gambar 4. 5	Deluxe Ocean Rooms.....	36
Gambar 4. 6	Premier Cottage Ocean View).....	36
Gambar 4. 7	Suite Cottage Ocean View.....	37
Gambar 4. 8	Family Cottage 1 Floor	37
Gambar 4. 9	Ombak Restaurant	38
Gambar 4. 10	Villa So Long Banyuwangi	39
Gambar 4. 11	Villa So Long Banyuwangi	39
Gambar 4. 13	Villa So Long Banyuwangi	40

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	20
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	21
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	22
Tabel 4. 1 Tabel SDM Sesuai status kepegawaian	35
Tabel 4. 2 Kondisi Saat Ini Prosedur Pelayanan <i>Up-Selling Taking Order</i>	42
Tabel 4. 3 Analisis Kesenjangan Prosedur Pelayanan up-selling taking order.....	47
Tabel 4. 4 Analisis Kesenjangan Prosedur Pelayanan up-selling taking order Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 5 Format Tahapan Sederhana (Simple Steps)	51

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	61
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	61

---Halaman ini sengaja dikosongkan---