

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *IN-ROOM*
DINING DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

DICKY ILHAM PRATANDA

NIM : 362093301087

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV

MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI

2024

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *IN-ROOM*
DINING DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU**

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 Ahli Sarjana Terapan Pariwisata
(S.Tr.Par)**

Oleh:

DICKY ILHAM PRATANDA

NIM : 362093301087

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV

MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI

2024

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir tidak lepas dengan dukungan dan bantuan dari pihak lain. Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga besar penulis, terutama kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Bunawi dan Ibu Sulistyowati tercinta yang sudah memberikan segalanya bagi penulis baik doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan yang begitu luar biasa.
2. Bapak M. Shofi'ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Banyuwangi, terutama kepada semua Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pengajaran berupa ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama 4 tahun ini.
5. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata tahun angkatan 2020 yang telah bersama-sama berjuang dan saling mendukung satu sama lain.
6. Karyawan F&B Service Golden Tulip Holland Resort batu khususnya Eateria Team
7. Segala ucapan terima kasih dan penghargaan untuk semua orang yang tidak tercantum diatas dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

MOTTO

Jika mata dibayar dengan mata,
maka seluruh dunia akan buta
(Mahatma Gandhi)

Tidak ada yang namanya masa depan
kita hanya berjalan menuju kematian
(Salahuddin Al Ayyubi)

Benar dan salah tentu ada. Tegakkanlah segitiga.
Pada alas ada dua sudut, sudut benar dan sudut salah
(Sujiwo Tejo)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dicky Ilham Pratanda

Nim : 362093301087

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur *In Room Dining* di Golden Tulip Holland Resort Batu” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi , 10 Juni 2024



Dicky Ilham Pratanda
36209330101087

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *IN-ROOM DINING* DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU

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

oleh:

Dicky Ilham Pratanda

Nim. 362093301087

Tanggal Ujian

: 10 JUN 2024

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing 1 Kanom, S.Pd., M.Par.

Pembimbing 2 Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si

Penguji 1 Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

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---

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *IN-ROOM DINING* DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU

Nama : Dicky Ilham Pratanda
NIM : 362093301087
Pembimbing : 1. Kanom, S.Pd., M.Par.
Pembimbing : 2. Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Pariwisata adalah segala sesuatu yang menyangkut dan berhubungan dengan urusan dan kebutuhan seseorang melakukan perjalanan wisata. Perjalanan dilakukan karena keinginan mengunjungi berbagai tujuan atau kepentingan seperti berlibur, mengunjungi keluarga atau *meeting* di luar kota. Guna memenuhi urusan bisnis tersebut, setiap orang biasanya membutuhkan fasilitas pelayanan untuk beristirahat. Golden Tulip Holland Resort Batu merupakan satu-satunya hotel bintang 5 dengan standar Internasional di kota Batu, Malang, Jawa Timur. Di dalamnya sendiri terdapat banyak department, salah satunya department *food & beverage service*. Adapun jenis pelayanan pengantaran makanan ke kamar tamu di sebut *room service*. Di bagian *room service* sendiri terdapat SOP yang harus diterapkan karena sering terjadinya komplain dari tamu karenan kurang maksimalnya penerapan SOP. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kendala yang dialami karyawan mengapa SOP masih belum diterapkan secara keseluruhan. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif sederhana, pengumpulan datanya menggunakan data primer seperti observasi dan kuesioner, data sekunder seperti study dokumentasi dan study kepustakaan. harapan penelitian ini yaitu dapat mengetahui kendala yang ada agar dapat dievaluasi sehingga nantinya SOP dapat diterapkan secara keseluruhan. Hasil penelitian dapat disimpulkan 80% karyawan *Food and Beverage Service* sudah menjalankan penerapan SOP dengan baik terbukti dengan perhitungan yang telah dilakukan dengan kuisisioner yang telah diolah data dan rata rata . untuk meningkatkan penerapan SOP karyawan *Room Service* perlu adanya monitoring dari seorang supervisor.

Kata Kunci : Standard Operasional Prosedur, In-Room Dining, Hotel

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**EVALUATION OF IN-ROOM DINING STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURES AT GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU**

Name : Dicky Ilham Pratanda
Student identity number : 362093301087
Supervisor : 1. Kanom, S.Pd., M.Par.
Supervisor : 2. Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.

ABSTRACT

Tourism is everything that concerns and relates to the affairs and needs of someone going on a tourist trip. Travel is carried out because of the desire to visit various destinations or interests such as vacationing, visiting family or meetings outside the city. In order to fulfill these business matters, everyone usually needs service facilities to rest. Golden Tulip Holland Resort Batu is the only 5 star hotel with international standards in the city of Batu, Malang, East Java. Inside there are many departments, one of which is the food & beverage service department. The type of food delivery service to guest rooms is called room service. In the room service section itself there is an SOP that must be implemented because there are often complaints from guests due to the lack of optimal implementation of the SOP. The purpose of this research is to find out the obstacles experienced by employees as to why SOPs are still not implemented in their entirety. The method used is simple quantitative descriptive, data collection uses primary data such as observations and questionnaires, secondary data such as documentation studies and literature studies. The hope of this research is to find out existing obstacles so that they can be evaluated so that later the SOP can be implemented as a whole. The results of the research can be concluded that 80% of Food and Beverage Service employees have implemented the SOP well as proven by calculations that have been carried out using questionnaires that have been processed and averaged. To improve the implementation of SOP for Room Service employees, there needs to be monitoring from a supervisor.

Keywords: Standard Operating Procedures, In-Room Dining, Hotel

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan selama ini kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur *In-Room Dining* Di Golden Tulip Holland Resort Batu”. yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Selain itu diharapkan laporan tugas akhir ini banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di perkuliahan. Oleh karena itu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Kanom, S.Pd., M.Par. dan bapak Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd. dan ibu Nurhalimah S.Pd., M.Pd. selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
6. Bapak, Ibu, Keluarga, dan orang-orang tersayang yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil selama kuliah serta proses penelitian ini berlangsung.
7. Bapak dan Ibu dosen di Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya dosen-dosen program studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membagi waktu, ilmu dan pengalamannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan laporan berikutnya. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Banyuwangi, 10 Juni 2024

Dicky Ilham Pratanda

NIM. 362093301087

DAFTAR ISI

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR <i>IN-ROOM DINING</i> DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	xiii
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 LANDASAN TEORI.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Macam macam department yang ada di hotel.....	7
2.1.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2.1.4 Standar Operasional Prosedur <i>Room Service</i>	9
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	10
BAB 3 METODE PENELITIAN	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
3.2 Pendekatan Penelitian	15
3.3 Teknik Pengumpulan Data	15
3.4 Instrumen Penelitian	18
3.5 Populasi dan Sampel	18
BAB 4 PEMBAHASAN.....	23

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
4.1.1	Sejarah umum Perusahaan	23
4.1	Karakteristik Responden	24
4.2	Hasil dan Pembahasan	25
4.3	Kondisi penerapan SOP <i>Room Service</i>	28
4.4	Standar Operasional Prosedur <i>Room Service</i>	28
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		31
5.1	Kesimpulan.....	31
5.2	Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA		33
LAMPIRAN		35

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian Tugas Akhir	15
Tabel 3. 2 Pemberian skor kuisioner menggunakan skala likert	17
Tabel 3. 3 Devinisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 3. 4 Interval Skor Ideal dan Skor Aktual.....	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan usia	24
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	24
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir	25
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur	26
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu.....	23
Gambar 4. 2 Logo Golden Tulip Holland Resort Batu	24
Gambar 4. 3 SOP Check Floor <i>Room Service</i>	Error! Bookmark not defined.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---