

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM PELAYANAN *BUFFET* OLEH WAITERS DI RESTORAN HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

ADHE MEI ANANDA WULANDARI

NIM. 362093301061

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

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)* *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM PELAYANAN *BUFFET* OLEH WAITERS DI RESTORAN HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

LAPORAN TUGAS AKHIR



Laporan 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 :

ADHE MEI ANANDA WULANDARI

NIM. 362093301061

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

-Halaman ini sengaja dikosongkan-

HALAMAN PENRSEMBAHAN

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. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama penulis menyusun tugas akhir.
2. Cinta pertama dan panutanku, ayah Ruba'i. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku persekolahan sampai perkuliahannya karena adanya suatu halangan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku Ibu Sujianah terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan do'a yang di berikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih, sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
4. kakak dan adekku tercinta Rizal Setyo Kurniawan, Santia Laras Arum Sari. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu di berikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi hebat, adikku dan kakakku.
5. Guru-guru dari TK Tunas Bangsa Lemahbangkulon , SDN 2 Lemahbangkulon, SMPN 3 Ibrahimy Sukorejo Situbondo, SMAN 1 Ibrahimy Sukorejo Situbondo, Madrasah Ibtida'iyah Salafiyah Syafi'iyah, Madrasah Tsanawiyah Salafiyah Syafi'iyah, serta seluruh staff dan dosen pengajar Politeknik Negeri Banyuwangi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala ilmu yang diberikan hingga penulis mencapai gelar S.Tr. Par.
6. Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd., dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par., selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak membantu penulis memberikan bimbingan, semangat, motivasi serta menjadi inspirasi bagi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

7. Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan tanggapan berupa kritik dan saran yang dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini.
8. Rekan seperjuangan, anggota grup "*Fantastic Six*", "*Musangking*", MBP Kelas B dan seluruh teman-teman Manajemen Bisnis Pariwisata khususnya angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dan saling memberi dukungan dan semangat.
9. Teman dan sahabat, Karomahul Hofifah, Ayu Anggara Putri, Denisha Umairah, Viony Fakosya Putri Dan Jurika Saliha Damarani yang selalu menjadi *support system*.
10. Seluruh pihak yang membantu kelancaran proses penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih.
11. Terima kasih untuk diri sendiri, Adhe Mei. Terima kasih sudah menyelesaikan tugas semua ini. Semoga Adhe Mei tetap rendah hati, karena ini awal dari semuanya. Kamu hebat, Adhe Mei Ananda.W.
12. Terimakasih untuk seseorang yang berinisial C (*KACONK*). Terimakasih sudah menjadi partner teman di perjuangan sarjana saya yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti - hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga , pikiran , materi maupun moril. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah mengganti berkali - kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua ... Aamiin

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil”

(Al Baqarah ayat 286)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil,
tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

(Albert Einstein)

“jangan remehkan dan rendahkan orang lain, nasib seseorang tidak tau, jadi lebih baik intropeksi diri, muhasabah diri sebelum membicarakan orang lain”

(penulis)

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

(QS. AR-RAHMAN ayat 15)

-Halaman Ini Sengaja Di Kosongkan-

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adhe Mei Ananda Wulandari

NIM : 362093301061

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) *Food & Beverage Department* Dalam Pelayanan *Buffet* Oleh Waiters Di Restoran 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, 21 Juni 2024

Yang Menvatakan,



Adhe Mei Ananda Wulandari
NIM.362093301061

-Halaman Ini Sengaja Di Kosongkan-

**Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) *Food & Beverage*
Department Dalam Pelayanan *Buffet Oleh Waiters* Di Restoran
Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo**

**Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata**

Oleh:

Adhe Mei Ananda Wulandari

NIM. 361993301061

Tanggal Ujian: **21 JUN 2024**

Menyetujui:

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

(.....)

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

(.....)

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

(.....)

Penguji 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

(.....)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiva Prananda Putra, S.St., M.M.
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,

Koordinator 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* PELAYANAN *BUFFET* OLEH WAITERS DI RESTORAN HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Nama Mahasiswa : Adhe Mei Ananda Wulandari
NIM : 361993301061
Dosen Pembimbing : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
2. Reni Nur Jannah, S.ST., M. Par

ABSTRAK

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. Tujuan penelitian ini untuk merancang suatu produk dokumen SOP dapat digunakan sebagai acuan pedoman oleh staff atau karyawan *Food & Beverage Department* di Restoran Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo dalam melakukan kegiatan operasional. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Jenis penelitian ini menggunakan metodologi penelitian *Research and Development* atau biasa disingkat dengan R&D dengan model ADDIE. Hasil dari penelitian ini berupa dokumen SOP pelayanan *Buffet* melalui 3 tahapan : 1) Analysis, mengidentifikasi permasalahan, kondisi awal dan kondisi harapan serta pemberian solusi yaitu pembuatan dokumen SOP. 2) Design, pada tahap ini penulis melakukan proses pembuatan dokumen SOP dengan menggunakan analisis kesenjangan (GAP). 3) Development, hasil validasi dari ahli bidang berada pada kategori “Sangat Layak” dikarenakan rentang persentase berada dalam 80% - 100% dari hasil validator bahwasannya dokumen SOP layak untuk di terapkan di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.

Kata Kunci :ADDIE, *Food And Beverage*, *Standard Operating Procedure* (SOP).

-Halaman ini sengaja dikosongkan-

DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) FOOD & BEVERAGE BUFFET SERVICE BY WAITERS AT THE POLIWANGI JINGGO EDUCATION HOTEL RESTAURANT

Nama Mahasiswa : Adhe Mei Ananda Wulandari
NIM : 361993301061
Dosen Pembimbing : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.
2. Reni Nur Jannah, S.ST., M. Par

ABSTRACT

Poliwangi Jinggo Education Hotel as a learning facility by applying the Teaching Factory concept which will be commercialized in the near future. But before commercializing, 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. The purpose of this research is to design an SOP document product that can be used as a reference guide by staff or employees of the Food & Beverage Department at the Poliwangi Jinggo Education Hotel Restaurant in carrying out operational activities. Data collection techniques in this study using observation, interviews and distributing questionnaires. This type of research uses Research and Development research methodology or commonly abbreviated as R&D with the ADDIE model. The results of this study are in the form of a Buffet service SOP document through 3 stages: 1) Analysis, identifying problems, initial conditions and expected conditions and providing solutions, namely making SOP documents. 2) Design, at this stage the author carries out the process of making SOP documents using gap analysis (GAP). 3) Development, the results of validation from field experts are in the "Very Feasible" category because the percentage range is within 80% - 100% of the validator's results that the SOP document is suitable for implementation at the Poliwangi Jinggo Education Hotel.

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

-Halaman Ini Sengaja Di Kosongkan-

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpah curahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Food & Beverage Department dalam Pelayanan *Buffet* Oleh *Waiters* di Restoran 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. Penelitian sebagai Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan hari ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya khususnya kepada:

1. Bapak M. Shofiul 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 Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
6. Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par., selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan yang maksimal dan arahan terbaik dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan tanggapan berupa kritik dan saran yang dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini.
8. Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat dengan penuh dedikasi tinggi dari semester awal hingga akhir.
9. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A (General Manager). Dan Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M (Manager *Food and Beverage*) di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo dan Ibu Uri Anjarwati, S.E., M.M.. yang telah meluangkan waktunya dan sangat membantu memudahkan proses pengambilan data mulai dari tahap awal hingga akhir.

10. M. Nur Husnil Abid, Fathur rizal, Bayu risky, Riska, Paula, yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan dan semangat, serta membantu proses pengumpulan data dan penelitian di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.
11. Orang tua dan saudara penulis serta orang-orang tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil selama ini.
12. 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. Peneliti menyadari bahwa penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat penelutiharapkan untuk kesempurnaan laporan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banyuwangi, 07 April 2024

Adhe Mei Ananda Wulandari
NIM. 362093301061

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	iii
HALAMAN PENRSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB 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:	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Industri Pariwisata	7
2.1.2 Hotel dan restoran.....	7
2.1.3 Waiters.....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 <i>Buffet</i>	11
2.1.6 Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	14
2.1.7 Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	16
2.1.8 Unsur Unsur <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	16
2.1.9 Jenis dan Format <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	18
2.1.10 Penyusunan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	25
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	25

3.1.2 Waktu Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian	25
3.3 Langkah-langkah Pengembangan	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Fasilitas Hotel Poliwangi Jinggo	39
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Poliwangi Jinggo.....	45
4.2 Tahap analisis.....	46
4.2.1 <i>Performance Analysis</i> (Analisis Kinerja).....	47
4.2.2 <i>Needs Assesment</i> (Analisis Kebutuhan)	48
4.3 Tahapan Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (Desaign).....	49
4.5 Tahapan Pengembangan (Development)	66
BAB 5 PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Nampak depan Hotel Pendidikan poliwangi Jinggo	39
Gambar 4. 2 Pintu Utama Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	40
Gambar 4. 3 <i>Receptionist dan Lobby</i>	40
Gambar 4. 4 Gandrung Resto Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	41
Gambar 4. 5 Ijen Room Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	42
Gambar 4. 6 VIP Room Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	42
Gambar 4. 7 Double Standard Room Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	43
Gambar 4. 8 Gym Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	43
Gambar 4. 9 Mushola Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	44
Gambar 4. 10 Toilet Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	44
Gambar 4. 11 Area Parkir Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	45
Gambar 4. 12 Kantin Mahasiswa	45
Gambar 4. 13 Bagan Struktur Organisasi Hotel Penddidikan Poliwangi Jinggo	46
Gambar 4. 14 Dokumen SOP F&B Department Pelayanan Buffet	64
Gambar 4. 15 Revisi Penambahan Formulir	70
Gambar 4. 16 Revisi Penambahan Tahapan	71

-Halaman Ini Sengaja Di Kosongkan-

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4. 1 Analisis Kesenjangan Prosedur Pelayanan <i>Buffet</i>	54
Tabel 4. 2 Identifikasi Perubahan Prosedur Pelayanan <i>Buffet</i>	56
Tabel 4. 3 Identifikasi Dampak setelah perubahan Pelayanan <i>Buffet</i>	57
Tabel 4. 4 hasil verifikasi pihak internal	68
Tabel 4. 5 hasil validasi ahli bidang	69
Tabel 4. 6 saran/masukan/kritikan oleh ahli bidang.....	70

-Halaman Ini Sengaja Di Kosongkan-