

**EVALUASI KEPATUHAN TERHADAP *STANDARD
OPERATING PROCEDURE FOOD & BEVERAGE PRODUCT* DI
ROYAL AMBARRUKMO HOTEL**



Oleh

BUNGA DANNY WIDAYANTI

NO.MHS: 314100685

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2018

**EVALUASI KEPATUHAN TERHADAP *STANDARD
OPERATING PROCEDURE FOOD & BEVERAGE PRODUCT* DI
ROYAL AMBARRUKMO HOTEL**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh :

BUNGA DANNY WIDAYANTI

NO. MHS: 314100685

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2018**

**EVALUASI KEPATUHAN TERHADAP *STANDARD OPERATING
PROCEDURE FOOD & BEVERAGE PRODUCT* DI ROYAL
AMBARRUKMO HOTEL**

Oleh :

BUNGA DANNY WIDAYANTI

NO. MHS: 314100685

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Budi Hermawan, MM.

Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, MM

NIDN : 0523026601

NIDN : 0502076701

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.Mpar

NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

EVALUASI KEPATUHAN TERHADAP *STANDARD OPERATING
PROCEDURE FOOD & BEVERAGE PRODUCT* DI ROYAL AMBARRUKMO
HOTEL

Oleh
BUNGA DANNY WIDAYANTI
No. Mhs: 314100685
Telah Dipertahankan Di Depan tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal :
TIM PENGUJI

Penguji Utama	: RM. Jonet Sinangjoyo S.sos, M.Si NIDN. 0518117401
Penguji II	: Drs. Budi Hermawan, MM. NIDN. 0523026601
Penguji III	: Agus Wibowo SBS, S.Sos.,S.ST.,MM NIDN. 0502076701

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bunga Danny Widayanti

NIM : 314100685

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepatuhan Terhadap *Standard Operating Procedure Food & Beverage Product* di Royal Amabarrukmo Yogyakarta” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 21 Mei 2018

Bunga Danny Widayanti

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan dia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.”

(QS. Al-Baqarah, 286)

“Cobalah untuk tidak menjadi orang sukses, melainkan mencoba menjadi orang yang berharga.”

(Albert Einstein)

“Stay strong for yourself.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Allah SWT, atas nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga dalam penulisan skripsi ini selalu dapat diberi kelancaran dan kemudahan.
2. Ayah Danang Harjanto dan Ibu Mardiani Maria Regina yang telah memberi segala yang terbaik untuk saya. Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan, dukungan dan doa yang tidak putus-putusnya untuk segala kebaikan saya.
3. Kakek Sutaryadi dan Nenek Setya Rini yang telah merawat saya sedari kecil, terima kasih atas segala curahan kasih sayang, doa dan semangat yang selalu mengalir setiap saat hingga kini.
4. Om Aji Dibyantoro yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi, terima kasih untuk doa dan dukungannya dan perhatiannya.
5. Mas Latriyo Wahyudi terima kasih banyak atas kasih sayang, cinta, dukungan dan motivasi yang selalu diberikan setiap saat.
6. Sahabat serta keluarga saya di jogja Helvi, Bella, Nana, Adi, Sultan, Nia, dan Erna terima kasih atas dukungannya sampai skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati serta dukungan orang-orang disekeliling penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo SBS,S.Sos.,S.ST.,M.MPar. selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan, arahan, dan saran pada penulisan Proposal Skripsi ini dan motivasi yang telah diberikan.
3. Bapak RM. Jonet Sinangjoyo S.sos, M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi Skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi bimbingan dan motivasi.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Para informan penelitian dari tim *food & beverage product* Royal Ambarrukmo Hotel yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan menjawab pertanyaan yang diajukan.
7. Para Responden Penelitian dari tim *food & beverage product* Royal Ambarrukmo Hotel yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 21 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Evaluasi	8
2. Pengertian Kepatuhan.....	10
3. Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	10
4. Pengertian <i>Food & Beverage Product</i>	14

5. SOP di <i>Food & Beverage Product</i>	16
B. Kerangka Pemikiran.....	19
C. Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Teknik Cuplikan.....	25
E. Sumber Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Keabsahan Data.....	30
H. Metode Analisis Data.....	31
I. Alur Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
B. Karakteristik Informan.....	41
C. Pengamatan dan Hasil Wawancara	42
D. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Informan.....	47
Tabel 4.2. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai <i>personal hygiene</i> di <i>food & beverage product</i> Royal Ambarrukmo.....	54
Tabel 4.3. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai penanganan dan persiapan makanan di <i>food & beverage product</i> Royal Ambarrukmo	57
Tabel 4.4. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai <i>cooking PHF</i> di <i>food & beverage product</i> Royal Ambarrukmo.....	60
Tabel 4.5. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai penyajian makanan di <i>food & beverage product</i> Royal Ambarrukmo.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram alur penelitian.....	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan : Evaluasi Kepatuhan Terhadap *Standard Operating Procedure Food & Beverage Product* di Royal Ambarrukmo Hotel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah *cook* dan *cook helper* di *food & beverage product* yaitu 12 orang. Sumber data dalam penelitian ini meliputi *Executive Chef, Executive Sous Chef, Banquet Chef, Chinese Chef, Chef de Partie Banquet, Chef de Partie Gardemanger, dan Chief Steward*. Penelitian ini berlokasi di Jalan Laksda Adisucipto No. 81, Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan kuesioner. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan reduksi, disajikan dalam display data deskriptif kemudian ditarik kesimpulan. Metode yang digunakan untuk memperoleh keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa kepatuhan karyawan terhadap *standard operating procedur* di *food & beverage product* Royal Ambarrukmo Hotel sudah baik sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mematuhi apa yang sudah menjadi patokan kerja. *Departement head* tiap *section* juga sudah baik dalam mengawasi dan menindaklanjuti apabila terdapat karyawan yang melanggar salah satu SOP di *food & beverage product*. Namun dalam beberapa hal masih terdapat *cook* dan *cook helper* kurang dalam mematuhi SOP, mereka diharapkan lebih untuk mematuhi segala SOP yang ada sehingga pelaksanaan SOP dapat berjalan dengan maksimal.

Kata kunci : Kepatuhan, *SOP, food & beverage product*.

ABSTARCK

This study to describe : evaluation compliance to standard operating procedure food & beverage prodcut in Royal Ambarrukmo Hotel.

Method use in this research is descriptive qualitatif. Populatio in this research is the number of 12 people. Of the souch of data in this research include Executive Chef, Executive Sous Chef, Banquet Chef, Chinese Chef, Chef de Partie Banquet, Chef de Partie Gardemanger, and Chief Steward. This research is located on Laksda Adisucipto street number 81, Yogyakarta. Method use in data colletion in research is observation, interview, the study documentation, and questionnaires. The data that has been obtained analyzed by reduction, serve in display data descriptive then pulled conclusion. Method use to obtain the validity of data using triangulation sources and triangulation technique.

From the result of interview and observation it was dscovered that the compliance employees againts standard operating procedure in food and beverage product Royal Ambartukmo Hotel is strong so that it can be said that every employees adheres to what has become the method used to work. Departement of head each section also strong in supervising and follow up on is any employees who violated by one of SOP in food & beverage product. But in some ways there is still a cook and cook helper less in complying with SOP, they are expected to more to obey SOP that is so that the implementation of SOP to walk the utmost.

Keywords: Compliance. SOP, food & beverage product.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia secara sederhana yaitu sekelompok orang atau individu yang bekerja pada suatu kelompok atau instansi pemerintah yang disebut dengan personil, karyawan, pegawai dan yang lainnya. Kemudian Sumber Daya Manusia dalam arti luas yaitu sebagai aset utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Peran strategis SDM dalam organisasi bisnis dapat dikolaborasi dari segi teori sumber daya, dimana fungsi perusahaan adalah mengerahkan seluruh sumber daya atau kemampuan internal untuk menghadapi kepentingan pasar sebagai faktor eksternal utama.

Kinerja SDM dinilai mampu untuk pencapaian tujuan suatu perusahaan setelah diadakannya evaluasi yang bertujuan mengukur seberapa jauh peran SDM selama bekerja.

Evaluasi menurut Suaib Djafar adalah *suatu hal yang berkenaan dengan informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan pada kenyataan mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberikan sumbangan pada tujuan atau sasaran* (2015 : 25).

Secara umum orang hanya mengidentikan kegiatan evaluasi sama dengan menilai, karena aktifitas mengukur sudah termasuk didalamnya. Pengukuran, penilaian dan evaluasi merupakan kegiatan yang bersifat hierarki. Adanya ketiga kegiatan tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan dalam pelaksanaannya harus dilaksanakan secara berurutan.

Menurut Poerwadarminta (2006 : 849) "*kepatuhan berasal dari kata patuh artinya suka dan taat pada perintah atau aturan dan berdisiplin.*" Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan.

Dalam industri pariwisata kepatuhan mencerminkan sikap disiplin, teratur, dan profesional, sehingga memberi kenyamanan pada lingkup kerja. Sehingga akan menimbulkan suasana kerja yang nyaman, aman serta kesenangan tersendiri bagi para karyawan guna meningkatkan prestasi kerja yang berguna untuk menunjang masa depan perusahaan.

Sikap patuh memang seharusnya dibentuk sedari dini, dikarenakan sifat ini akan terus kita bawa sampai dewasa saat kita akan memasuki lapangan pekerjaan khususnya pada bidang industri pariwisata. Salah satu bidang industri pariwisata adalah hotel. Definisi hotel menurut SK Menparpostel Nomor KM 34/HK103/MPPT-87, adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan dan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

Peraturan pada hotel biasa disebut dengan *Standard Operating Procedure* atau SOP. Menurut Laksmi *Standart Operating Procedure* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya (2008 : 52). *Standard Operatingl Procedure* biasanya diberlakukan kepada seluruh karyawan hotel yang dibuat oleh *Human Resources Departemnt* atau HRD.

Masing-masing hotel mempunyai *Standard Operating Procedure* yang berbeda-beda tergantung jenis dan kualifikasi hotel. Departemen-departemen di hotel pun mempunyai standar operasional yang berbeda pula.

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam lingkup kerja maka *Standard Operating Procedure* harus ditaati dan dijalankan dengan sungguh-sungguh. Sebab dengan *Standard Operating Procedure* diharapkan kinerja karyawan akan teratur dan terarah. Dalam kegiatan kerja dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar adalah dengan menerapkan prosedur kinerja. Suatu program disiplin yang dirancang oleh manajemen diarahkan dengan tegas dalam rangka perubahan sikap/prilaku bawahan ke arah positif dalam pengertian mampu melaksanakan segala ketentuan perusahaan secara konsisten dan konsekuen.

Standard Operating Procedure merupakan salah satu fungsi manajemen yang harus dilakukan untuk menjaga agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam rangka pencapaian

tujuan. Adanya *Standard Operating Procedure* dapat diperoleh informasi mengenai kehematan, efisiensi, dan efektivitas pelaksanaan kegiatan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk penyempurnaan kegiatan dan pengambilan keputusan oleh pimpinan.

Peningkatan kinerja karyawan dibutuhkan kemampuan dari pucuk pimpinan untuk memperhatikan kecakapan hubungan antar karyawan dalam melaksanakan *standard operating procedure* yang mana merupakan cara mengendalikan segenap kegiatan karyawan yang tentunya akan mengarah kepada pembinaan para karyawan, sehingga karyawan pula dapat memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing serta mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan sebelumnya dan demikian tentunya akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Sehubungan dengan sifat dari pekerjaan serta keadaan yang selalu dinamis dan selalu berkembang sebagai akibat tuntutan pelaksanaan pembangunan agar berjalan tertib dan lancar maka diperlukan karyawan yang benar-benar cakap, terampil dan tangguh dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Standard operating procedure merupakan hal penting disetiap pekerjaan dalam perusahaan atau instansi pemerintah, dikarenakan dengan peraturan yang baik, maka suatu pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan menghasilkan pekerjaan yang optimal.

Karyawan hotel biasa melakukan kesalahan, penyimpangan, atau penyelewengan kerja dimana apabila tidak diawasi berbuat semau mereka

sendiri atau teknik kerja yang dikeluarkan menurun dan tidak sesuai dengan standart yang berlaku. Melihat penyalahgunaan kerja tersebut seolah-olah sudah menjadi kebiasaan atau bahkan budaya dalam bekerja, maka dari itu perlu adanya *standard operating procedure* yang lebih ketat dan perlu ditindak lanjuti.

Standar kerja dalam kaitannya untuk penegakan kinerja karyawan adalah berupa peraturan tertulis mengenai mengenai kinerja beserta sanksinya. Peraturan berfungsi untuk memeberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan, sedangkan diperlukan apabila karyawan melanggar peraturan sehingga karyawan tersebut menjadi jera dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.

Dengan adanya *standard operating procedure* diharapkan karyawan patuh akan adanya peraturan yang berlaku bagi mereka dan perusahaan itu sendiri. Sehingga hasil evaluasi akan *standard operating procedure* akan memberikan dampak yang positif bagi karyawan sendiri dan perusahaan yang bersangkutan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Evaluasi kepatuhan terhadap *standard operating procedure* karyawan menjadi sangat penting untuk dibahas dan diteliti, hal ini dimaksud untuk melihat hasil akhir karyawan dalam mematuhi *standard operating procedure*.

B. Fokus Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas, maka fokus masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepatuhan karyawan terhadap *standard operating procedure* di *food & beverage product* Royal Ambarrukmo hotel?
2. Apakah karyawan mematuhi *standard operating procedure* di *food & beverage product* Royal Ambarrukmo hotel?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kepatuhan terhadap *standard operating procedure* pada karyawan di Royal Ambarrukmo hotel.
2. Untuk mengetahui peranan SOP di *food & beverage product* di Royal Ambarrukmo hotel.
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP di *food & beverage product* di Royal Ambarrukmo hotel.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan manfaat dan berguna sebagai:

1. Bagi Peneliti

Agar dapat menambah wawasan peneliti dengan menganalisis langsung dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya di lingkungan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA. Khususnya penelitian , yang berhubungan dengan kepatuhan, sumber daya manusia dan *standard operating procedure*.

3. Bagi Royal Ambarrukmo Hotel

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak hotel mendapatkan evaluasi kepatuhan dalam menjalankan *standard operating procedure* guna mencapai tujuan yang diinginkan.