

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *FOOD &
BEVERAGE SERVICE* SELAMA PANDEMI *COVID-19*
DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

DEWI RIZKY QUROTA A'YUN

NO.MHS : 316100871

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

2021

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *FOOD &
BEVERAGE SERVICE* SELAMA PANDEMI *COVID-19*
DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

DEWI RIZKY QUROTA A'YUN

NO.MHS : 316100871

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *FOOD & BEVERAGE SERVICE* SELAMA PANDEMI *COVID-19*
DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

**DEWI RIZKY QUROTA A'YUN
NO.MHS : 316100871**

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

**Drs Budi Hermawan, MLM
NIDN. 0523026601**

Pembimbing II

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM
NIDN. 0516057102**

Mengetahui

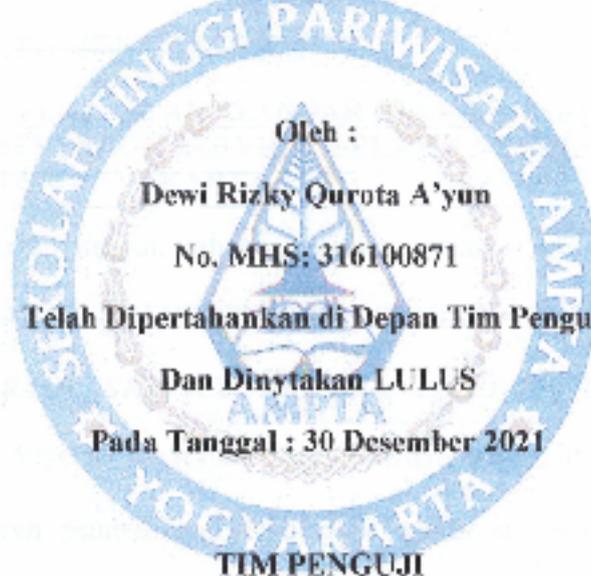
Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M
NIDN: 0516057102**

BERITA ACARA UJIAN

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *FOOD & BEVERAGE SERVICE* SELAMA PANDEMI *COVID-19*
DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA

SKRIPSI



Penguji Utama : Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II : Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M :
NIDN. 0516057102

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Rizky Qurota A'yun

Nim : 316100871

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE SELAMA PANDEMI COVID-19 DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA**

Saya menyatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE SELAMA PANDEMI COVID-19 DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA**" disusun berdasarkan hasil penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sumber informasi ataupun kutipan yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar dalam program sejenis di perguruan tinggi manapun.

Yogyakarta, 22 Desember 2021



Dewi Rizky Qurota A'yun

316100871

HALAMAN MOTTO

“Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain karena tidak semua bunga tumbuh mekar secara bersamaan”

(Peneliti)

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, terkadang manusia punya mulut tetapi belum tentu punya pikiran”

(Albert Einstein)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Terima kasih kepada orang-orang yang telah membantu atas doa dan dukungannya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Rasa bangga dan bahagia peneliti curahkan dan persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas berkat dan karunia yang diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Almarhum ayah saya Tunggul Pratipa dan Ibu Lina Fauziah serta pasangan saya, Raden Patria yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, moral dan material sehingga peneliti telah menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Keluarga besar saya yang senantiasa memberikan doa dan semangat agar peneliti segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar, yang selama ini tulus dan ikhlas meluangkan waktu untuk menuntun, mengarahkan, dan memberikan bimbingan serta pelajaran yang tiada ternilai harganya kepada peneliti, sehingga peneliti menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih banyak bapak dan ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpati dihati. Peneliti berharap dengan tersusunnya skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan mohon maaf apabila dalam penyusunan terdapat kesalahan.

5. Teruntuk sahabat-sahabat perjuangan skripsi ADH A angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungannya dan doa, serta semua pihak yang membantu kelancaran skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas anugerah-Nya. Sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *FOOD & BEVERAGE SERVICE* SELAMA PANDEMI *COVID-19* DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA”**. Penelitian skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sain Terapan pada program D-IV di program studi Pengelolaan Hotel, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penelitian skripsi ini menjelaskan bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan selama pandemi COVID-19 di Hotel Forriz Yogyakarta.

Skripsi ini dapat dikerjakan oleh peneliti berkat dukungan banyak pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penelitian skripsi ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M selaku pembimbing II yang telah dengan bijaksana memberikan bimbingannya dalam petunjuk pada penelitian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku penguji utama dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penelitian untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Ageng Wijayanto, selaku Manager di *F&B Service* Forriz Hotel yang telah membantu memberikan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmunya.
6. Seluruh staff di Forriz Hotel yang telah membantu memberikan informasi secara aktual yang berkaitan dengan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat dan moral maupun material.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

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

Yogyakarta, 22 Desember 2021

Dewi Rizky Qurota A'yun
316100871

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	6
1. Hotel.....	6
2. Food & Beverage	7
3. Standar Operasional Prosedur	9
4. Hygiene dan Sanitasi.....	15
5. Pandemi COVID-19.....	16
B. Kerangka Pemikiran Teorisisasi	18
C. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode dan Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Teknik Cuplikan.....	22

D. Sumber Data.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Keabsahan Data	27
G. Analisis Data	28
H. Alur Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
1. Sejarah dan Gambaran Umum	31
2. Lokasi dan Jenis Kamar dan Fasilitas	33
3. Struktur Organisasi Hotel dan F&B Service.....	34
B. Penerapan Standar Operasional Prosedur Food & Beverage Service	56
C. Lembar Evaluasi.....	42
D. Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Contoh Tabel Tunggal	29
Tabel 4.1 SOP pada Resto Forriz Hotel	36
Tabel 4.2 SOP Restoran pada Pandemi COVID-19	38
Tabel 4.3 Panduan Penyajian Makanan, Pemesanan, Operasional, Table Set Up dan Table Clear Up	40
Tabel 4.4 Evaluasi Terhadap Penerapan SOP pada Pandemi COVID-19	42
Tabel 4.5 CHSE Restoran	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Persebaran virus COVID-19	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teorisasi	18
Gambar 4.1 Logo Forriz Hote	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi F&B Service di Forriz Hotel	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Pembimbingan Penelitian Skripsi

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Daftar Wawancara & Daftar Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Wawancara Penelitian

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur yang digunakan oleh Forriz Hotel pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan di Hotel Forriz, Yogyakarta.

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi kasus. Penelitian ini menganalisis data dari hasil wawancara, angket dan kuesioner, setelah data dikumpulkan peneliti melakukan analisis terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur pada *Food & Beverage Service* di Hotel Forriz Yogyakarta

Hasil dari analisis menyatakan bahwa 55% karyawan sangat setuju dan 45% setuju bahwa Penerapan Penyajian, Penerapan Pemeliharaan, dan Penerapan Operasional sudah sesuai dengan protokol kesehatan COVID-19. Penerapan penyajian sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, penerapan pemeliharaan restoran juga diterapkan oleh Forriz hotel, karyawan selalu memelihara area restoran. Beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi oleh karyawan di Pawon Sari Restaurant juga dapat terselesaikan karena adaptasi pembiasaan peraturan dan kebijakan yang baru.

Kata Kunci : *Food and Beverage Service, Standar Operasional Prosedur, Pandemi COVID-19*

ABSTRACT

This study aims to determine the application of Standard Operating Procedures used by Forriz Hotel during the COVID-19 pandemic. This research was conducted at the Forriz Hotel, Yogyakarta.

The analysis carried out in this study is a qualitative approach using case studies. This study analyzed data from interviews, questionnaires and questionnaires, after being collected the researchers conducted an analysis of the application of Standard Operating Procedures on Food & Beverage Service at Hotel Forriz Yogyakarta.

The results of the analysis stated that 55% of employees strongly agree and 45% agree that the Implementation of Presentation, Implementation of Maintenance, and Implementation of Operations is in accordance with the COVID-19 health protocol. The implementation of serving is in accordance with government regulations, the application of restaurant maintenance is also implemented by the Forriz hotel, employees always maintain the restaurant area. Several obstacles and obstacles faced by employees at Pawon Sari Restaurant can also be resolved due to the adaptation of new regulations and policies.

Keywords : Food and Beverage Service, Standard Operating Prochedure, COVID-19 Pandemic

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha perhotelan merupakan usaha yang berdampingan dengan bidang pariwisata. Hotel hadir menyediakan akomodasi jasa penginapan, makan minum dan lainnya yang dikelola secara komersial. Keberadaan hotel dan pariwisata saling membutuhkan satu sama lain. Pembangunan hotel dan pembangunan penyediaan angkutan dan kegiatan lainnya adalah satu upaya memudahkan kegiatan pariwisata dan merupakan satu kegiatan yang dapat mendatangkan wisatawan (Fredina, 2020:3). Usaha perhotelan tidak akan hidup jika pariwisata tidak hidup dan sebaliknya, terlebih di sebuah daerah dengan potensi utama yakni pariwisata seperti Yogyakarta.

Yogyakarta merupakan tujuan wisata dengan keberagaman wisata yang layak untuk dikunjungi. Yogyakarta memiliki berbagai macam daya tarik wisata, mulai dari wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata pendidikan, dan wisata kuliner. Salah satu dari berbagai daya tarik wisata kuliner di Yogyakarta yaitu terdapat di hotel. Hotel yang berada di dekat lokasi pariwisata akan mempengaruhi juga keberlangsungan pariwisata dan sebaliknya. Artinya pariwisata yang ramai wisatawan akan membuat hotel juga ramai pengunjung terlebih yang lokasinya strategis. Hotel Forriz Yogyakarta salah satunya, adalah salah satu hotel

bintang 3 yang berada di kawasan Pakuncen yang berjarak hanya 1,8 km dari Malioboro dan 2 km dari keraton Yogyakarta dan Taman Sari dan juga berada 3.590 meter dari Pasar Klithikan Yogyakarta.

Hotel Forriz sebagai salah satu hotel yang memiliki lokasi strategis dengan tempat pariwisata di Yogyakarta. Salah satu departemen di Hotel Forriz yang menerapkan SOP adalah departemen *food and beverage* dimana departemen tersebut adalah salah satu departemen penting atau fasilitas utama dari hotel. Penerapan SOP *food and beverage* Hotel Forriz juga memperhatikan seruan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menjelaskan PHRI membentuk aturan mengenai protokol makan dan mereka berharap peraturan yang berlaku harus dijalankan dengan serius karena menurut PHRI mereka khawatir jika terdapat wabah/penyakit yang menyerang pada suatu daerah secara menyeluruh dalam waktu yang cukup lama, contohnya seperti wabah COVID-19.

Pada awal tahun 2020 Indonesia mengalami bencana berupa masuknya wabah COVID-19 yang kemudian menyebar ke seluruh Provinsi di Indonesia. Wabah COVID-19 diumumkan secara resmi oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 2 Maret 2020, yang sekaligus menyebutnya sebagai bencana (*disaster*). Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) secara khusus menyebut COVID-19 sebagai bencana non alam (*non natural disaster*) dengan skala cakupan nasional (Taufik, 2020). Adanya wabah COVID-19 yang menjangkit

hampir sebagian besar wilayah di dunia membuat efek *economic shock* yang mempengaruhi perekonomian secara global. Salah satu industri yang terkena dampak ekonomi akibat wabah COVID-19 adalah industri perhotelan yang mengalami penurunan pengunjung akibat ditutupnya penerbangan akibat kebijakan pembatasan sosial yang diterapkan oleh pemerintah. Menurut data yang dipublikasikan oleh LPEM Universitas Indonesia akibat COVID-19 terjadi penurunan sebanyak 500 ribu wisatawan asing ke Indonesia yakni di kota Yogyakarta pada bulan Februari 2020 atau sebanyak 30 persen dari bulan Desember. Selain wisatawan asing terjadi pula penurunan wisatawan nusantara dari bulan Februari yakni sebanyak 200 juta wisatawan. (Revindo, Sabrina, & Sowwam, 2020:4)

Salah satu alasan banyaknya hotel yang turun tingkat pendapatannya adalah disebabkan oleh bisnis pertemuan yang didalamnya ada penyediaan makanan dan minuman yang tidak lagi terisi atau tidak berlaku selama pandemi. Atas hal itu Hotel Forriz telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di departemen *food and beverage* (F&B). penerapan SOP F&B dikarenakan Hotel Forriz memiliki restoran yang buka untuk makan pagi, *brunch*, makan siang, makan malam, serta *meeting room* untuk pertemuan. Selain itu juga tersediannya *high tea* serta cemilan dan minuman segar serta tamu juga dapat memesan makanan untuk dinikmati di dalam kamar.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap bagaimana penerapan SOP *Food and Beverage* di restoran Hotel Forriz Yogyakarta pada masa pandemi, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *FOOD & BEVERAGE SERVICE* SELAMA PANDEMI COVID-19 DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti memfokuskan masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur pada *Food & Beverage Service* Pawon Sari Restoran Selama Pandemi COVID-19 di Forriz Hotel Yogyakarta dan apa saja hambatan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur pada *Food & Beverage Service* Pawon Sari Restoran selama pandemi COVID-19 di Forriz Hotel Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur pada *Food & Beverage Service* Pawon Sari Restoran selama pandemi COVID-19 di Forriz Hotel Yogyakarta serta mengetahui hambatan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur pada *Food & Beverage Service* Pawon Sari Restoran selama pandemi COVID-19 di Forriz Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik untuk akademik maupun praktisi dalam penelitian serupa selanjutnya, yaitu :

1. Bagi Industri

Memberikan data hasil penelitian untuk sebagai bahan masukan dalam upaya penerapan SOP pada *Food & Beverage Service* di Pawon Sari Restoran pada masa pandemi COVID-19 untuk bidang akomodasi pada bagian *Food & Beverage Service* khususnya di restoran hotel.

2. Bagi lembaga pendidikan STP AMPTA Yogyakarta

Bagi lembaga Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan acuan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama di bidang perhotelan mengenai penerapan SOP pada *Food & Beverage Service* restoran dan hotel.

3. Bagi Peneliti

Sebagai proses pengkayaan diri terkait SOP pada *Food & Beverage Service* di hotel serta sebagai sarana bagi peneliti untuk dapat lebih dikembangkan dimasa akan datang.