

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM UPAYA
KELANCARAN OPERASIONAL *STORE ROOM* DI HOTEL MELIA
PUROSANI YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

Oleh

PRISKILA

NO.MHS: 314100740

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

2018

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM UPAYA
KELANCARAN OPERASIONAL *STORE ROOM* DI HOTEL MELIA
PUROSANI YOGYAKARTA**



Oleh :

PRISKILA

NO. MHS: 314100740

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Saryani, M. Si
NIDN : 0517066001**

**Nikasius Jonet, S, Sos, M. Si
NIDN : 0518117401**

**Mengetahui
Ketua Jurusan**

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

BERITA ACARA UJIAN
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM UPAYA
KELANCARAN OPERASIONAL *STORE ROOM* DI HOTEL MELIA
PUROSANI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh
PRISKILA

No. Mhs: 314100740

Telah Dipertahankan Di Depan tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal :

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Santosa, MM. :
NIDN : 0519045901

Penguji II : Dr. Hj. Saryani, M. Si :
NIDN : 0517066001

Penguji III : Nikasius Jonet, S, Sos, M. Si :
NIDN : 0518117401

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PRISKILA

NIM : 314100740

Jurusan : Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Upaya Kelancaran Operasional *Store Room* Di Hotel Melia Purosani Yogyakarta” adalah benar-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, 04 Juli 2018

PRISKILA

MOTTO

“apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu
seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.”

(Kolose 3:23)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberikan
kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kasih karunia yang begitu luar biasa telah menuntun dan memampukan saya dalam penulisan skripsi ini, sehingga saya diberikan anugerah kekuatan dan hikmat di setiap tahap penulisan ini hingga pada akhirnya dapat selesai dengan baik.
2. Ayah Marno dan Ibu Yerumia yang telah memberi segalanya yang terbaik. Terima kasih untuk doa, motivasi, pengorbanan, semangat, cinta, kasih sayang yang tiada putus-putusnya untuk segala kebaikan saya.
3. Adik Ripka Apriana tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, doa dan dukungannya.
4. Nenek Nika Luij yang sangat saya kasihi dan selalu memberikan cinta kasih, semangat dan doa kepada saya tiada henti.
5. Teman dan sahabat saya, terimakasih atas dukungan hingga skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas anugerah, berkat dan pertolongan dari Tuhan Yesus Kristus yang diberikan kepada Peneliti untuk dapat menempuh studi dengan baik dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam skripsi ini Peneliti mengangkat judul penerapan standar operasional prosedur dalam upaya kelancaran operasional *store room* di hotel Melia Purosani Yogyakarta. Peneliti memilih judul ini karena kegiatan kerja di bagian *store room* terlihat seperti melakukan prosedur kerja yang mudah bagi sebagian departemen-departemen yang lain yang terdapat di hotel pada umumnya, oleh sebab itu Peneliti memilih untuk meneliti di bagian ini. Penulisan skripsi ini merupakan sebagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi guna mencapai gelar Sarjana Pariwisata dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan dengan ketulusan hati ungkapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus setinggi-tingginya diberikan kepada:

1. Ibu Dr.Hj. Saryani ,M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing utama yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Nikasius Jonet ,S,Sos. M. Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, MM., selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepa saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM., selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Akhir kata peneliti 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, 04 Juli 2018

Peneliti

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 GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Devinisi Penyimpanan(<i>Storage</i>)	6
2. Jenis-Jenis Pergudangan di Hotel	7
3. Prosedur Arus Barang	11
4. Prosedur Pengeluaran Barang Dengan <i>Store Requestion</i>	13
5. Formulir Pengeluaran Barang	14
6. Tugas Bagian Gudang	15
7. Jadwal Kerja Bagian Gudang	16
8. Standar Operasional Prosedur (SOP)	18
B. Kerangka Pemikiran	20
C. Penelitian Terdahulu	21

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Teknik Cuplikan	28
D. Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Keabsahan Data.....	31
G. Metode Analisis Data.....	32
H. Alur Penelitian.....	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 35
A. Gambaran Umum	35
1. Gambaran Umum Hotel Melia Purosani Yogyakarta	35
2. Sejarah Hotel Melia Purosani Yogyakarta	46
3. Struktur Organisasi Hotel Melia Purosani Yogyakarta	48
4. Gambaran Umum <i>Finance Controller</i> dan <i>Store Room</i> di Hotel Melia Purosani Yogyakarta	48
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan.....	75
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA	 88
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Gudang	16
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritik	21
Gambar 3.1	Alur Penelitian	34
Gambar 4.1	<i>Deluxe Room</i>	37
Gambar 4.2	<i>Premium Room</i>	38
Gambar 4.3	<i>Junior Suite Room</i>	40
Gambar 4.4	<i>Excecutive Room</i>	40
Gambar 4.5	<i>Presidential Suite Room</i>	41
Gambar 4.6	<i>El Patio Restaurant</i>	43
Gambar 4.7	<i>Ching San Restaurant</i>	44
Gambar 4.8	<i>Parangsari Poolside Restaurant</i>	44
Gambar 4.9	<i>Pub Med</i>	45
Gambar 4.10	<i>Soka Lounge</i>	46
Gambar 4.11	Struktur Organisasi Hotel	48
Gambar 4.12	Contoh Nota Barang	61
Gambar 4.13	Contoh <i>Purchase Order</i>	62
Gambar 4.14	Contoh Pengisian <i>Bincard</i> Barang Masuk	64
Gambar 4.15	Contoh Pengisian Persetujuan Permintaan Barang Dengan <i>Formulir Store Requestion</i>	66
Gambar 4.16	Contoh Pengisian <i>Bincard</i> Barang Keluar	69
Gambar 4.17	Contoh Pengisian Persetujuan pengeluaran barang dengan <i>Formulir Store Requestion</i>	69
Gambar 4. 18	Contoh <i>Report</i> harian Transaksi Pengeluaran barang.....	74
Gambar 4. 19	Alur Prosedur Barang Masuk Data Pribadi Diolah	76
Gambar 4. 20	Alur Prosedur Pengeluaran Barang Dengan <i>Formulir Store Requestion</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3 Sertifikat

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di Hotel Melia Purosani Yogyakarta untuk kelancaran operasional di *Store Room*. Penelitian ini dilakukan di Hotel Melia Purosani yang berlokasi di Jalan Mayor Suryotomo No. 31, Ngupasan, Gondoman Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sample* yaitu seluruh staff yang dianggap paling tau keadaan di *store room* yaitu *Store Supervisor* dan *Storekeeper*.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil wawancara dan observasi yang didapat kemudian diolah sebagai data hasil penelitian. Peneliti memperoleh data dan dianalisis dengan reduksi, disajikan dalam display data kemudian ditarik kesimpulan.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa penerapan karyawan *store* terhadap standar operasional prosedur di *store room* Hotel Melia Purosani yang terdiri dari prosedur barang masuk dan prosedur barang keluar. Prosedur tersebut sudah ditetapkan dan sudah diterapkan oleh bagian *Store room*, namun dalam prosedur pengeluaran barang menggunakan formulir *Store Requestion* dari permintaan barang, pengambilan hingga peng-*input*-an dan pelaporan, masih terdapat bagian-bagian yang sering tidak sesuai prosedur sehingga mempengaruhi proses selanjutnya. Hal tersebut dapat disebabkan karena berbagai alasan seperti yang dikemukakan oleh satu narasumber yang bertanggungjawab di bagian *store room* yaitu : (a) kondisi outlet sedang ramai; (b) ketidaksabaran menunggu persetujuan pihak berwenang; (c) stok barang di departemen habis; (d) kepentingan mendesak atau *urgent*; (e) lupa atau menunda-nunda untuk mengambil ke gudang ataupun karena kesengajaan. Penyebab itu tidak menjadi sebuah kendala yang besar, hanya penggunaan waktu yang menjadi tidak efektif yang menyebabkan penundaan proses peng-*input*-an dan pelaporan transaksi barang sehingga waktu kerja *staff* yang bersangkutan menjadi over. Oleh sebab itu, peneliti berharap kerjasama antar bagian hotel lebih ditingkatkan lagi agar memberikan kelancaran kerja untuk bagian yang lainnya dan perlu adanya peningkatan alat penunjang kerja di *Store room* seperti komputerisasi sehingga mengurangi *error syestem*.

Kata kunci : penerapan SOP, penggunaan *Store Requestion*, *store room*, Hotel

ABSTRACT

This study is aim to find out how the implementation of operational standars procedure in an effort to the smooth operation of store room in Hotel Melia Purosani Yogyakarta. Hotel Melia Purosani is a located at Mayor Suryotomo No. 31 Ngupasan, Gondoman Yogyakarta. Method use in this research is descriptive qualitatif. This study using a technique purposive of the sample of all employees know the operational at store room like Store Supervisor and storekeeper.

The source of data in this study includes data on primary and the secondary. The Collection techniquese of data used in this study were observation, interview, documentation and studies library. The results ob observation and interviews are the processed than as the data from research. The author got it data and analysis with the reduction, serve with display the data and then drawn conclusions.

From the result of interview and observation is known that the implementation of the employees of stores to standard operating procedures in store room the Melia Purosani Hotel, that were the procedure goods in and procedure stuffs out. The procedure has been established and has been applied by the store room, but in the procedure goods out using the form Store Requestion, from request item, take up until input syestem and reporting, still there are outlets aren't accord with the procedure thus affecting the next process. It can be caused because various reasons such as the opinion from the speakers who work in the store, which is (a) the situation of section was very busy, (b) can't wait approval of the authorities, (c) a limited supply of goods in the department's up, (d) the interests of the urgent (e) forget or delay taking the goods in store or because the deliberately. The cause was not become an big obstacle, it's just use of time not effeptive that causes delays the process input and reporting transactions of goods so that the time to be over. The researcher is expect the cooperation between the hotel further enhanced in order to help smooth work the next part and need to have improvement of support in Store room such as computerized so reduce the error stestem.

Key word : the application of SOP, the use store requestion, store room, Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyimpanan / *Storage* merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan produksi dan jasa untuk menyimpan barang-barang sebagai persediaan dalam menunjang kelancaran operasional. Menurut Warman (2004:5) gudang sebagai bangunan untuk menyimpan barang, sedangkan pergudangan adalah kegiatan atau aktifitas menyimpan barang. Gudang dan pergudangan penting bagi perusahaan karena mempengaruhi pendapatan perusahaan. Barang – barang yang disimpan merupakan sebuah aset perusahaan yang memiliki nilai besar yang sudah ditentukan untuk operasional kerja yang memberikan pemasukan bagi perusahaan tersebut. Tanpa adanya gudang, penyimpanan barang – barang tersebut tidak dapat terorganisir dengan baik.

Menurut Eli Suhayati dan Sri Dewi Anggraini (2009:196) bagian gudang bertanggung jawab atas produk yang harus disimpan agar tetap pada kondisi yang baik. Aktifitas pergudangan dimulai dari proses penerimaan barang, proses penyimpanan barang, dan proses pendistribusian barang yang ditunjang dengan sistem informasi pergudangan yang berfungsi untuk membantu pengelolaan barang-barang didalam gudang. Dengan itu, diharapkan kegiatan yang berlangsung dapat berjalan dengan baik. Salah satu perusahaan manufaktur yang menggunakan gudang sebagai tempat untuk menyimpan persediaan adalah Hotel.

Hotel Melia Purosani merupakan salah satu hotel di Kota Yogyakarta berbintang lima yang memiliki *Store Room Section*. Adanya *Store Room* di hotel ini sangat penting dalam membantu manajemen dalam menyimpan persediaan serta memudahkan operasional kerja. Manajemen harus mampu memaksimalkan operasional hotel, salah satunya dalam pengelolaan dan penyimpanan barang – barang yang dibutuhkan departemen - departemen hotel agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan, baik dalam kondisi hotel ramai atau pun tidak. Oleh sebab itu, bagian ini biasanya dikelola oleh *Storekeeper* yang harus selalu mengontrol terkait operasional barang-barang yang ada, baik barang keluar ataupun masuk.

Pengoperasian barang di *Store Room* dapat dilakukan dengan cara FIFO (*First In First Out*). *First In First Out* dapat diartikan bahwa barang yang terdahulu datang itulah yang terdahulu dikeluarkan untuk digunakan. Cara ini digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui masa berlaku barang agar mencegah adanya barang yang kadaluarsa maka seorang *Storekeeper* perlu mengontrol dengan baik barang-barang yang diberikan ke departemen-departemen.

Departemen – departemen yang memerlukan barang operasional dapat mengambil dibagian ini yang tentunya harus sesuai dengan prosedur pengambilan yang sudah ditentukan oleh hotel tersebut agar lebih efektif, sehingga kegiatan operasional dapat berjalan sesuai yang diinginkan hotel. Barang-barang yang diinginkan dapat diambil dengan menggunakan formulir yang disebut *Store Requestion*.

Berdasarkan dari hasil survei yang dilakukan Peneliti di bagian *Store Room* Hotel Melia Purosani Yogyakarta, terkadang apa yang sudah ditentukan manajemen belum berjalan dengan baik sesuai prosedur, seperti ketika proses pengeluaran barang – barang di *Store Room* yang harus memiliki bukti dengan menggunakan formulir *Store Requestion* yang disetujui oleh tiga bagian yakni manager departemennya serta bagian *accounting* yakni *cost control* dan *Finance manager*. Namun terkadang terdapat beberapa bagian yang tidak melalui prosedur menggunakan *Store Requestion*.

Beberapa bagian yang tidak melalui prosedur dapat menyebabkan kesalahan dalam pengeluaran barang. Jumlah *item* barang–barang yang diminta dapat berubah pada *Store Requestion*, hal ini dikarenakan agar manajemen dapat mengontrol pemakaian barang sehingga tidak melebihi batas yang telah ditentukan hotel tersebut pada saat pelaporan, setelah itu, dibuatkan laporan yang selanjutnya diberikan kepada *cost control* berupa data yang di-*input* kedalam sebuah sistem, namun terkadang ada departemen yang mengambil barang melebihi waktu yang ditentukan sehingga menghambat proses selanjutnya yaitu peng-*input*-an atau terjadi *error* sistem sehingga menyebabkan penundaan pelaporan pada hari itu yang akan berpengaruh pada pelaporan ke bagian *cost control*.

Hal demikianlah yang terkadang menjadi masalah *bagi store room section* dalam memproses kegiatan kerja sehari–hari, oleh sebab itu peneliti

ingin meneliti terkait penerapan standar operasional prosedur dalam upaya kelancaran operasional *Store Room* di Hotel Melia Purosani Yogyakarta.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan standar operasional prosedur dalam upaya kelancaran operasional *Store Room* di Hotel Melia Purosani Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di Hotel Melia Purosani untuk kelancaran operasional di *Store Room*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam Penelitian ini :

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Hotel Melia Purosani Yogyakarta agar operasional kerja dapat dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan untuk mempermudah kelancaran kerja.

2. STP AMPTA

Penelitian ini memberi manfaat dengan harapan agar dapat dijadikan bahan referensi bagi yang memerlukan dengan kajian penelitian yang sama.

3. Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya mengenai prosedur yang baik di *Store Room* di Hotel Melia Purosani, sehingga penulis dapat memahami lebih jauh lagi dalam hal praktek di lapangan.