

SOP HOTEL SANG SURYA

**TANGGAL REVISI :
TANGGAL BERLAKU :
KODE DOKUMEN :**



**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH BULUKUMBA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga SOP Hotel Sang Surya Universitas Muhammadiyah Bukukumba dapat tersusun dan diselesaikan tidak jauh dari waktu perkiraan. Salam dan salawat semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad shallaallahu ‘alaihi wa sallama beserta keluarga beliau. SOP Hotel Sang Surya Universitas Muhammadiyah Bukukumba ini dimaksud sebagai media informasi ringkas tapi jelas terkait khususnya layanan yang dilakukan karyawan hotel untuk para pengunjung hotel baik internal maupun eksternal. Beberapa informasi penunjang yang sejalan kegiatan yang ada di hotel ini juga disediakan. Sebagaimana kata pepatah bahwa ‘tak ada gading yang tak retak’, SOP ini tentunya masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kami akan selalu terbuka atas segala masukan atau saran konstruktif demi perbaikan SOP ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATAPENGANTAR.....	ii

DAFTAR ISI.....	iv
------------------------	-----------

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pengertian Hotel	2
1.3 Penyediaan Makanan dan Minuman	3
1.4 Pengertian Kitchen/Dapur	4
1.5 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	5

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat Hotel Sang Surya Universitas Muhammadiyah Bulukumba	8
2.2 Fasilitas Hotel	8
2.3 Struktur Organisasi Hotel	11
2.4 Job Description	12
2.5 Hubungan Antar Bagian.....	14

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Gambaran umum Standar Operasional Prosedur	15
3.2 Pentingnya Menerapkan SOP	27
3.3 Pengaruh SOP Untuk Kelancaran Kegiatan Training.....	28

BAB IV SOP-SOP

4.1 SOP Resepsionis	21
4.2 SOP Persiapan Kamar Tamu Untuk Check In	22
4.3 SOP Tamu Check In	23
4.4 SOP Membersihkan Kamar Tamu Yang Menginap	23

4.5 SOP Membersihkan Kamar Tamu Check Out	24
4.6 SOP Menyiapkan Barang –barang Kotor Untuk Dilaundry	25
4.7 SOP Area Publik	25
4.8 SOP Penyiapan Sarapan Pagi	25
4.9 SOP Penyediaan Bahan Makanan dan Minuman	26
LAMPIRAN	s28

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di hotel sendiri terdapat beberapa karyawan yang bekerja di dalamnya, adapun di dalam hotel tersebut terdapat karyawan yang statusnya permanen, kontrak, DW (*daily worker*) dan *trainer*. Untuk setiap karyawan yang bekerja dalam hotel tentu harus mengetahui sistem atau tata cara dalam bekerja baik itu cara melayani tamu, mengatasi masalah komplain dari tamu dan memberikan pelayanan serta rasa hormat kepada tamu, baik tamu itu pada posisi benar atau tamu yang salah. Setiap staff hotel harus tetap memberikan pelayanan terbaik yang bisa mereka kasih untuk para tamu karena pada hal tersebut kepuasan tamu adalah hal penting dan yang utama bagi kelancaran dalam berdirinya hotel itu sendiri.. Hal ini pasti sudah tercantum dan sudah tertulis untuk diketahui oleh para staff hotel yang biasa kita ketahui dengan istilah SOP (Standar Operasional Prosedur). Adanya SOP sendiri adalah untuk kelancaran kegiatan pekerjaan yang dilakukan seorang staff hotel. Untuk melayani tamu juga memiliki standar operasionalnya dimulai dari pemesanan kamar sampai pada penyiapan bahan makanan.

1.2 Pengertian Hotel

Pengertian hotel Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata “Hotel adalah Penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya”. Hotel juga merupakan sebuah akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dalam pengertiannya Hotel adalah suatu bentuk akomodasi berupa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minum serta fasilitas lainnya dengan membayar sesuai dengan pelayanan yang di berikan tanpa ada perjanjian antara kedua belah pihak. Selain pelayanan yang sifatnya tidak nyata seperti senyum, keamanan, kenyamanan serta keramahan yang di berikan oleh karyawan hotel.

Sejarah Hotel.

Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Perancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Yang maknanya kira-kira, “tempat penampungan buat pendatang” atau bisa juga “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk meladeni masyarakat. (Lunberg, Donald E., *The Hotel and Restaurant Bussiness*, Boston: Chaners Books, 1974. ISBN 0-8436-2044-7)

Tak aneh kalau di Inggris dan Amerika, yang namanya pegawai hotel dulunya mirip pegawai negeri alias abdi masyarakat. Tapi, seiring perkembangan zaman bertambahnya pemakai jasa, layanan inap-makan ini mulai meninggalkan misi sosialnya. Tamu pun dipungut bayaran, sementara bangunan dan kamar-kamarnya mulai ditata sedemikian rupa agar membuat tamu betah. Meskipun demikian, bertahun-tahun standar layanan hotel tak banyak berubah.

Sampai di tahun 1793, saat City Hotel dibangun di cikal bakal wilayah kota New York. City Hotel itulah pelopor pembangunan penginapan gaya baru yang lebih fashionable. Sebab, dasar pembangunannya yang tak hanya mementingkan letak yang strategis. Tapi juga pemikiran bahwa hotel jugatempat istirahat yang mumpuni. Jadi, tak ada salahnya didirikan di pinggir kota.

Setelah itu, muncul hotel-hotel legendaris seperti Treamont House (Boston, 1829) yang selama puluhan tahun dianggap sebagai tempat paling top di Amerika Serikat (AS). Treamont House bersaing ketat dengan Astor House, yang dibangun di New York, 1836. Saat itu, hotel modern identik dengan perkembangan lalu lintas dan tempat beristirahat. Saat pembangunan jaringan kereta api sedang gencar-gencarnya, hampir di tiap perhentian (stasiun) ada hotel.

1.3 Bagian Penyediaan Makanan Dan Minuman

1.3.1 Pengertian

Bagian makanan dan minuman adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Bagian ini merupakan Bagian yang sangat mutlak diperlukan oleh hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman.

1.3.2 Tujuan

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya kepada tamu dengan harga yang sesuai.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasi.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

1.4 Pengertian Kitchen/Dapur

Dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki

perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan hingga siap untuk disajikan. disebutkan juga pengertian dapur atau kitchen sebagai berikut : *“Kitchen is a room or other spaces (as a wall area of special building) with facilities for cooking”* dengan singkat dikatakan bahwa sebuah dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Ruang dapur terpisah dari ruangan lainnya.
2. Lantai dibuat dari bahan yang kedap air dan tidak licin.
3. Tembok dapur atau kitchen dilapisi dengan bahan kedap air, mudah untuk dibersihkan dari lantai sampai plafon.
4. Plafon dibuat datar dengan bahan cerah.
5. Memiliki penerangan yang cukup dan mampu menerangi ke segala arah.

Dapur juga memiliki beberapa fungsi yang sebagaimana kita ketahui fungsi dapur secara umum. Dari pengertian dapur di atas disimpulkan bahwa fungsi *kitchen* atau dapur adalah:

1. Tempat mengolah makanan mulai dari bahan dasar sampai makanan siap untuk dihidangkan.
2. Dapur dan makanan adalah sarana promosi untuk memperkenalkan budaya bangsa melalui seni kuliner khas daerah/bangsa ke internasional.
3. Mengelola makanan yaitu memulai memproses bahan makanan hingga siap disajikan
4. Melahirkan kreatifitas seni dalam menampilkan makanan, sehingga menjadi lebih menarik

1.5 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur atau disingkat dengan SOP adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

SOP juga dapat dikatakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja para karyawan sesuai indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja pada unit kerja yang berkaitan. (Muchsinin Riadi 2016. Jakarta)

a. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Secara umum tujuan dari SOP adalah untuk :

- Agar petugas (pegawai) menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi

- Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
- Melindungi organisasi (unit) kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

b. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berikut adalah fungsi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) :

- Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- Mengarahkan petugas (pegawai) untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

c. Manfaat dan Kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setelah mengetahui pengertian dan fungsi SOP, simaklah manfaat dan kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) :

- SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten
- Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
- SOP juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) Menurut Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008) adalah :

- Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat Hotel Sang Surya

Hotel Sang Surya yang terletak di jalan Sultan Hasanuddin Bintarore adalah salah satu unit usaha Universitas Muhammadiyah Bulukumba, yang pada awalnya bernama Wisma sang Surya. Perubahan nama tersebut dari wisma ke hotel resmi pada tanggal 10 Juli 2018. Hotel Sang Surya memiliki bangunan 2 lantai yaitu lantai 1 memiliki kamar tidur yang luasnya 4 x 4 M, Aula 3 x 7 M, Ruang Makan 6 x 8 M, Ruang dapur 3 x 6 M dan Resepsionis 3 x 4 M. Sedangkan Lantai II memiliki 12 kamar tidur yang luasnya 4 x 4 M,

2.2 Fasilitas Hotel

Fasilitas Hotel, antara lain:

- a. Air Conditioning (AC) setiap kamar
- b. TV setiap kamar
- c. Closet duduk setiap kamar
- d. Air panas dan dingin setiap kamar
- e. Kran shower dan karan cebok setiap kamar
- f. Handuk, sabun mandi dan air mineral 2 botol setiap kamar
- g. Sarapan pagi
- h. Jaringan wifi gratis
- i. Tempat parkir yang cukup luas, gratis
- j. Alat pengintai (CCTV) 8 titik

Tabel :

Tipe kamar dan lokasi lainnya yang terdapat di Hotel Sang Surya

Universitas Muhammadiyah Bulukumba

No	Ruangan/lokasi	Jumlah	Ukuran
1	Bangunan	2 lantai	
2	Kamar	20	4 x 4 m
3	Ruang receptionis	1	3 x 4 m
4	Ruang Makan	1	6 x 8 m
5	Aula	1	3 x 7 m
6	mushalla	1	4 x 6 m
6	Taman		
7	Lokasi parkir motor		
8	Lokasi parkir mobil		
9	Dapur	1	3 x 6 m
10	Loby	1	3 x 4 m

Hotel Sang Surya dilengkapi dengan fasilitas – fasilitas yang dibutuhkan selama tamu menginap di hotel tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar (*Room*)

Fasilitas kamar, antara lain:

- a. TV Flat 24' dengan 45 Channel
- b. Slipper/sandal
- c. Bantal Extra
- d. dispenser
- e. gelas, cangkir, pengaduk
- f. Air mineral
- g. Gula, kopi, teh
- h. AC (Air Conditioner)
- i. wifi

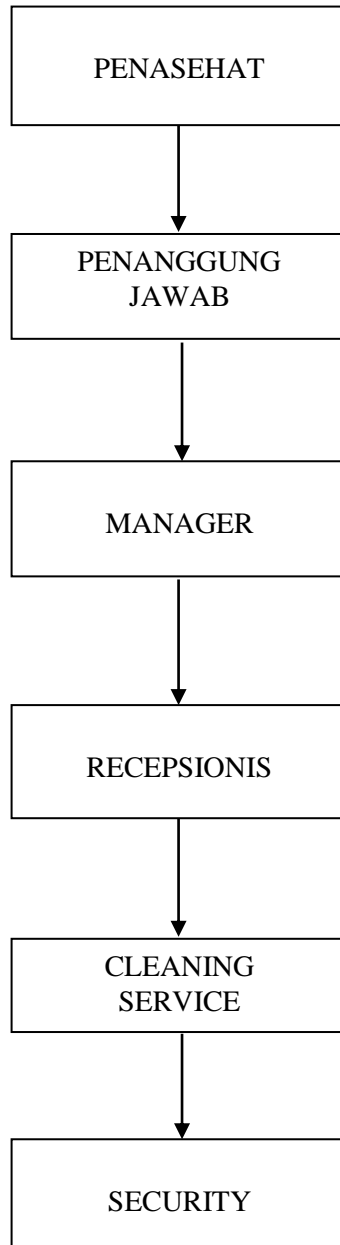
1. Fasilitas kamar mandi (bath room)

Fasilitas kamar mandi, antara lain:

- a. Handuk
- b. sabun 30 gr
- c. Air panas dan dingin
- d. Toilet
- e. Shower

2.3 Struktur Organisasi

STUKTUR ORGANISASI HOTEL SANG SURYA



2.4 Job Discription

Adapun *job description* di setiap masing-masing *departement* antara lain:

a. Penasehat

1. Memberikan arah kebijakan, masukan, nasehat dan pertimbangan-pertimbangan dalam suatu ide atau program dalam pengembangan yayasan.
2. Sebagai penampung aspirasi dalam usaha-usaha pengembangan Hotel Sang Surya.

b. Penanggung Jawab

1. Memberikan saran, kritik, serta ide – ide.
2. Mencari solusi serta menyelesaikan bila terjadi permasalahan.
3. Bertanggungjawab atas kegiatan yang dilaksanakan.

c. Manager

Manager merupakan fungsi jabatan kerja pada sebuah perusahaan yang bertugas memimpin, mengelola dan mengkoordinasikan semua hal yang berkaitan jalannya roda perusahaan.

Berikut ini tugas dan tanggung jawab general manager :

1. Mengobservasi dan memonitor penampilan karyawan untuk memastikan bahwa aturan-aturan dan prosedur hotel telah dilaksanakan
2. Bekerjasama dengan manajer-manajer departemen lain untuk mengkoordinasi aktivitas hotel.
3. Membuat keputusan dan membuat rencana cara mengatur hotel.
4. Memberi keterangan mengenai pelayanan yang baik yang ada di hotel.
5. Mengatur dan menjawab telpon jika sangat diperlukan, mengirim surat dan memberi keterangan kepada tamu tentang area hotel.
6. Melakukan interview mengenai kemampuan kerja staff untuk menduduki posisi yang tepat.;
7. Menganalisi keuangan hotel yang di pimpin olehnya.
8. Melakukan komunikasi yang baik dengan manajer-manajer lainnya
9. serta departemen masing-masing bagian agar dapat bekerja sama dengan baik.
10. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan;

11. Memonitor dan mengawasi hotel serta bertanggung jawab atas semua kelancaran operasional hotel.
12. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal.

d. Receptionis

1. Menjembatani informasi antara manajemen hotel dan tamu.
2. Melayani tamu hotel yang berkunjung.
3. Bersiap dan menunggu tamu di meja lobi hotel.
4. Mencatat data tamu yang berkunjung setiap hari.
5. Menentukan strategi dan sikap ketika tamu yang datang melakukan hal tak terduga.

e. Cleaning Service

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan pembersihan area kerja.
- b. Membina suasana kerja yang sehat.
- c. Melaporkan kebutuhan repair & maintenance.
- d. Menghadiri briefing chief steward atau supervisor.
- e. Bertanggung jawab untuk pemeliharaan kebersihan peralatan yang beredar.
- f. Menangani penataan, pengadaan dan pengaturan atas instruksi steward supervisor.
- g. Menangani perawatan, penyimpanan dan distribusi peralatan.

f. Security

- j. Mengadministrasikan dan meninjau operasi untuk memastikan lingkungan yang aman dan aman bagi karyawan, tamu, dan lain-lain.
- k. Menyarankan manajemen dalam meningkatkan dan melaksanakan kebijakan sesuai dengan keamanan dan peraturan negara.

2.5 Hubungan Antar Bagian

Untuk keberhasilan tugas masing-masing seksi, maka pembina hubungan dan kerja sama yang baik dan terpadu sangat diperlukan. Seksi pembersihan peralatan (stewarding) sangat menunjang kelancaran operasi dalam membersihkan dan menyiapkan peralatan pelayanan makanan dan minuman. Dalam hal-hal tertentu, kerjasama dan saling membantu antar seksi-seksi lainnya sangat diperlukan guna kelancaran operasi di seksi-seksi pada khususnya untuk pencapaian tujuan hotel pada umumnya. Semua itu perlu demi kelancaran kerja dan agar situasi lebih menyenangkan. Hubungan kerja yang dimaksud antara lain:

a. Bagian Dapur

Setiap pesanan yang berupa makan dibuat di dapur. Cepat atau lambat, puas atau tidaknya para tamu atas pelayanan makanan yang disajikan sangat berpengaruh oleh bagian dapur.

b. Kasir

Kasir adalah bagian yang memberi bill harga kepada tamu, menerima uang pembayaran dari tamu, memberikan kembaliannya, membuat laporan hasil penjualan minuman, makanan, dan memberikan laporan terhadap hasil penjualan secara keseluruhan. Kasir menyediakan bill untuk tamu yang kemudian diantar oleh waiter/waitress pada saat tamu selesai menghidangkan makanannya.

c. Pengadaan peralatan

Bagian yang bertugas di bagian pengadaan peralatan, baik, untuk ke perluan dapur maupun kamar

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran umum Standar Operasional Prosedur Dapur

Hotel Sang Surya

Seorang staff pada dasarnya harus memahami dan mengerti standar operasional prosedur yang diterapkan pada perusahaan khususnya di Hotel Sang Surya . Hal ini sangat penting untuk semua proses yang dilakukan. Dan hal ini juga sama yang dilakukan pada staff yang ada di hotel Sang Surya, agar bisa mendapatkan hasil dan kualitas yang bagus pada pekerjaan yang dilakukan oleh staf dalam membuat menu-menu yang akan disajikan kepada tamu hotel. Di setiap kegiatan pengolahan makanan tentu memiliki prosedur dalam tahap pembuatan makanan untuk tamu yang akan disajikan. Tahap dalam pembuatan makanan sendiri harus selalu diawasi oleh kepala *kitchen* itu sendiri (*executive chef*) agar makanan atau produk yang dihasilkan bebas dari kontaminasi benda lain atau bersih/*hygiene*.

Tahapan pembuatan makanan tersebut biasanya diawali pada bagian *butcher*/tempat pemotongan daging. Pemotongan daging biasanya selalu diawasi oleh kepala *kitchen* mulai dari bentuk potongan, ukuran dan bagian daging yang akan diambil untuk proses pembuatan makanan tertentu. Setelah itu daging akan dibawa untuk dicuci bersih oleh staff *kitchen* sebelum digunakan atau dimasak untuk menjadi sebuah makanan atau produk yg akan di jual kepada tamu. Berikut Prosedur dalam *kitchen* menurut Silawankerto:

1. Sumber Bahan Makanan

- Verifikasi bahan makanan.
- Periksa kondisi barang saat penerimaan setiap hari.
- Di cuci sampai bersih sebelum di simpan di Chiller.
- Bahan makanan untuk penggunaan pribadi harus diberi label (ST).

2. Kontainer

- Kaleng penyok dalam kondisi apapun tidak boleh digunakan.
- Label dan pisahkan makanan untuk dikembalikan ke pemasok

3. Pembusukan pada makanan

Makanan harus bebas dari pembusukan, termasuk yang diamati oleh visual, bau atau rasa isyarat. Hal yang perlu diperhatikan adalah:

- Pembusukan karakteristik produk misalnya dari warna, bau dan kelenturan.
- Cetakan pada buah-buahan atau sayuran.
- Ikan dengan mata cekung permukaan berlendir dan bau.

4. Tidak kontaminasi

Makanan tidak boleh memiliki kotoran apapun, hal yang harus diperhatikan:

- Jelas visual yang kotor, bagian serangga atau kotoran.
- Kontaminasi bahan kimia atau bahan asing.
- Makanan yang tidak dapat diterima harus segera ditolak atau dimusnahkan.

Sumber : Silawankerto/ Surabaya 2013.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis ketika melakukan praktek kerja lapangan, ada beberapa poin dari 4(empat) tahapan prosedur diatas yang masih belum dilaksanakan oleh pihak *kitchen* sebagaimana yang seharusnya dilakukan dan di terapkan di lapangan kerja, sebagai contoh pada tahap nomor satu penulis sering menemukan bahan makanan atau buah yang berada di dalam *chiller* masih dalam keadaan kurang bersih yang berarti masih kurangnya pengamatan yang dilakukan pada saat proses pencucian buah dan sayur yang akan di simpan di *chiller*. Hal ini berarti bisa di simpulkan bahwa penerapan SOP dalam kegiatan pada staff *kitchen* masih kurang teliti dalam proses penerapannya. Di sisi

lain para trainee juga akan di bingungkan oleh keadaan tersebut karena belum mendapatkan arahan lebih dari para seniornya di *kitchen* dan dihadapkan pada dua pilihan antara melaporkan kondisi bahan terlebih dahulu kepada senior atau langsung mengambil dan mencuci serta langsung mengolah bahan tersebut. Dalam hal ini dapat ditegaskan bahwa pengawasan dari kepala *kitchen* sangat penting dibutuhkan agar SOP bisa terealisasi dengan baik dalam proses penerapannya dan kegiatan kerja dapat berjalan dengan lancar.

3.2 Pentingnya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pada Hotel Sang Surya

Keberadaan SOP (Standard operasional Prosedur) sangat penting sbagi operasional perusahaan khususnya hotel, dengan SOP perusahaan bisa mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan kegiatan pekerjaan dan pelatihan (*training*).

SOP akan memberikan arah bagi staff perusahaan dalam menjalankan pekerjaannya seperti halnya kegiatan training. Dengan adanya SOP ini karyawan Hotel Sheraton Senggigi Brach Resort akan mengetahui ruang lingkup ini, maka job description akan jelas dan tidak tumpang tindih, dengan demikian maka staff perusahaan akan terjaga dengan baik.

SOP atau *standar operating procedure*, adalah *system* atau prosedur yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini ini berisi urutan proses pekerjaan mulai dari awal sampai akhir. Perusahaan yang telah memahami kebutuhan suatu standar acuan, agar para karyawan dapat memahami dan melakukan tugasnya sesuai standar yang di gariskan perusahaan, menyadari akan pentingnya SOP ini. Bahkan perusahaan juga membuat SOP untuk produk yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut, agar para konsumen dapat mengetahui cara menggunakan produk tersebut tanpa salah.

SOP atau standar operasional prosedur, yang harus di terapkan oleh hotel harus sangat di prioritaskan untuk kelancaran kegiatan pekerjaan, tujuannya adalah untuk peningkatan pelayanan yang akan diberikan kepada tamu dan juga kelancaran operasional kerja yang ada di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort.

Untuk kegiatan training sendiri juga perlu menerapkan SOP, hal ini dimaksud agar pada saat melakukan pekerjaan para trainee di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort sudah mengerti dan bisa menjalankan tugasnya masing-masing dengan baik tanpa harus diarahkan dan di tegur oleh senior atau karyawan hotel yang bekerja di bagian Food & Beverage Product, maka dari itu sebelum melakukan atau memulai pekerjaannya di dapur, setiap trainee akan diberi pengarahan dan pembelajaran mengenai SOP tersebut baik itu manfaat, tujuan dan pentingnya pemahaman mereka mengenai pentingnya SOP dalam kegiatan pelatihan saat *breafing*.

Pada saat diberikan pengarahan setiap trainee akan diberikan informasi mengenai pemberlakuan SOP dalam kegiatan pelatihan, baik itu standar dalam melayani tamu, penggunaan waktu, kebersihan, dan terutama adalah untuk kelancaran operasional kerja termasuk juga pelatihan yang dilakukan di hotel Sheraton Senggigi Beach Resort. Jika semua hal tersebut sudah bisa diterapkan dengan baik maka operasional kerja akan berjalan dengan sangat baik dan tentunya akan menunjang kualitas kerja yang dilakukan oleh karyawan hotel Sheraton maupun trainee yang sedang melakukan pelatihan (training).

3.3 Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dalam Kegiatan Training

Setiap Perusahaan boleh memilih dan menentukan bagaimana dan seperti apa standar operasional prosedur yang berlaku pada perusahaannya, seperti hotel, kantor dan sebagainya. Standard Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal mutlak. Pengaruh SOP sendiri sangatlah besar dalam hal pekerjaan maupun pelatihan atau training, dan itu juga merupakan hal wajib yang harus di terapkan dalam perusahaan termasuk hotel.

Dengan adanya SOP tingkat kualitas karyawan di Hotel Sang Surya menjadi lebih baik lagi. Standar operasional mendukung karyawan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya, begitupun dengan para trainee yang sedang dalam masa pelatihan bisa lebih mengerti dan mengetahui apa yang dimaksud dengan SOP dan mereka bisa bekerja dengan baik membantu pekerjaan yang dilakukan oleh senior. Dengan mengetahui SOP tersebut mereka bisa lebih memahami bagaimana cara kerja di hotel dan juga tidak bekerja asalan dan yang penting jadi.

SOP sendiri sangat penting adanya, pun dalam kegiatan training. Karena setiap pekerjaan pasti memiliki standarnya masing-masing termasuk dalam kegiatan training sekalipun, berikut beberapa standar yang harus diperhatikan oleh para trainee sebagai berikut:

a. Standar kebersihan

Kebersihan adalah salah satu faktor penting dalam sebuah pekerjaan apalagi yang berhubungan dengan makanan yang berkontaminasi langsung dengan tangan pembuat. Teruntuk para trainee hal ini harus sangat diperhatikan dalam proses pembuatan makanan yang akan disajikan kepada tamu hotel, sedikit kelalaian saja maka akan berakibat fatal bagi trainee dan karyawan dan khususnya bagi hotel itu sendiri apabila terdapat hal seperti kebersihan makanan yang disajikan dan diketahui oleh tamu yang menghidangkan makanan tersebut maka otomatis akan mendapat komplain dari tamu dan nama hotel bisa saja tercoreng.

b. Standar waktu pembuatan makanan

Standar waktu juga harus diperhatikan oleh trainee maupun karyawan hotel dalam proses pembuatan makanan, karena jika waktu pembuatan memakan waktu yang cukup lama maka bisa dipastikan tamu akan merasa jenuh dan sewaktu-waktu bisa membatalkan pesannya dan hal ini bisa membuat hotel rugi.

c. Standar pelayanan

Khusus untuk pegawai hotel yang menyajikan makanan kepada tamu, standar pelayanan juga harus diperhatikan dan harus selalu diberikan kepada tamu yang datang ke ruang makan untuk membeli produk makanan yang dijual. Memberikan pelayanan dengan mutu yang baik merupakan salah satu cara yang paling menentukan keberhasilan dan harus didukung dengan kelengkapan fasilitas tersebut. Restaurant dalam menjalankan usahanya dalam bidang pelayanan makan minum harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanannya demi mencapai kepuasan tamu.

BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) HOTEL SANG SURYA

4.1 SOP Petugas Depan (Resepsionis)

a. Reservasi melalui telepon

Uraian reservasi telepon seperti di bawah ini :

- Greeting ke tamu, sesuai dengan waktu saat menerima telepon.
- Menanyakan nama tamu secara lengkap.
- Menanyakan tipe kamar dan berapa hari tamu akan menginap.
- Memberikan harga kamar kepada tamu apabila harga telah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan.
- Meminta nomor telepon tamu.
- Menjelaskan ke tamu tentang prosedur reservasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.
- Menutup pembicaraan telepon dengan greeting, ucapan terima kasih dan tak lupa menyebutkan nama tamu tersebut.
- Menuliskan detail di formulir reservasi, sesuai tanggal dan bulannya.

b. Persiapan sebelum tamu check in

- Bersihkan dan rapikan area sekitar Depan Hotel dan area Lobby.
- Siapkan semua data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yang dibutuhkan
- Print out semua data-data pemesanan kamar hotel
- Mempersiapkan dan meminta tanda tangan Manajer sebagai sambutan manajemen hotel
- Check kelengkapan fasilitas kamar dan meletakkan surat selamat datang yang sudah ditandatangani di meja tulis dalam kamar yang sesuai.
- Siapkan kunci kamar tamu yang akan check-in.

c. Tamu check in

Bagaimana kita akan memperlihatkan keramah tamahan hotel kita dalam melayani tamu yang menjadi pokok utama yang harus disiapkan, dan pemilihan kata tersantun yang kita punya dalam memberikan penjelasan yang akurat dan benar tanpa mengada-ada dan juga menjadi sebuah referensi bagi hotel tersebut. adapun tata caranya seperti dibawah ini :

- Sambut tamu di depan hotel dan ucapkan selamat datang.
- Membawakan tas/koper tamu ke lobby.
- Mempersilahkan tamu untuk duduk.

- Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang service dan fasilitas hotel.
- Jelaskan dan informasikan kepada tamu layanan penyediaan makanan dan minuman
- Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang aktifitas dan fasilitas di Hotel Sang Surya

d. **Registrasi**

Registrasi adalah hal yang sangat penting dalam memadukan antara booking yang sudah ada dengan booking berdasarkan sumber baik itu online ataupun offline booking, registrasi ini dibutuhkan sebagai tanda bahwa tamu pernah menginap di hotel tersebut, dan mungkin akan ada ditemukan secarik kata yang merupakan term dan kondisi atau juga aturan dalam rangka tamu menginap, hal ini diberikan untuk memberikan protek jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam ruang lingkup perhotelan. langkah-langkahnya sebagai berikut :

- Menyerahkan formulir registrasi untuk dilengkapi oleh tamu.
- Meminta kartu identitas tamu untuk di foto copy.
- Mempersilahkan kepada tamu untuk mengisi formulir registrasi dengan lengkap.
- Tamu dan Resepsionis harus menanda-tangani formulir registrasi yang telah lengkap diisi.
- Menyimpan registrasi tamu di file petugas depan/resepsionis sesuai dengan nomor kamar.
- Mempersilahkan dan mengantar tamu ke kamar.
- Membawa tas dan koper tamu ke kamar

4.2 SOP Persiapan Kamar Untuk Tamu Check In

Kamar Tidur

- a. Merapikan tempat tidur
- b. Pastikan tempat tidur, sprei, selimut, pelindung tempat tidur, bantal, benar-benar bersih sesuai dengan standar kebersihan.
- c. Cek AC,TV, lampu, lemari pakaian dan membuat laporan masalah jika ada yang perlu diperbaiki.
- d. Cek direktori kamar dan melaporkan ke kantor jika ada halaman yang robek atau kotor untuk diganti yang baru.
- e. Bersihkan keranjang sampah

Kamar Mandi

- a. Membersihkan kaca/cermin
- b. Membersihkan wastafle/wash basin
- c. Membersihkan toilet, cek penyemprot air di toilet
- d. Membersihkan kaca shower
- e. Membersihkan shower dan dinding kamar mandi
- f. Melengkapi handuk mandi, keset kamar mandi, dan sabun
- g. bersihkan keranjang sampah di kamar mandi

Mebel

- a. Lap mebel dengan semir mebel
- b. Bersihkan sarang laba-laba
- c. Bersihkan kaca-kaca

Teras

Lap meja,kursi di teras

Lantai

- a. Menyapu lantai kamar mandi, kamar tidur,teras
- b. Jika banyak pasir gunakan vacum cleaner
- c. Pell kamar mandi, kamar tidur,teras
- d. Hiasi kamar mandi, kamar tidur dengan bunga
- e. Rapikan korden
- f. Gunakan pengharum ruangan(bayfresh)

Cek kembali untuk memastikan kamar benar-benar siap untuk tamu check in

- a. Rapikan korden sesuai standar
- b. Tutup dan Kunci kembali pintu kamar
- c. Informasikan bahwa kamar sudah siap untuk tamu check in

4.3 SOP Tamu Check In

- a. Greeting/salam
- b. Membawa barang tamu ke kamar

4.4 Membersihkan kamar tamu yang masih menginap (Occupied Room)

- a. Greeting/salam
- b. Mengetuk pintu kamar dan greeting sebanyak tiga kali sebelum membuka pintu

Membersihkan tempat tidur

- a. Merapikan tempat tidur tamu dan barang-barang tamu
- b. Ganti spre, sarung bantal yang kotor

Kamar Mandi

- a. Buang sampah yang ada di kamar mandi
- b. Bersihkan kaca/cermin di kamar mandi
- c. Bersihkan wastafle di kamar mandi
- d. Bersihkan toilet
- e. Bersihkan kaca shower,di kran sower
- f. Mengganti towel-towel kotor dengan towel yang bersih

Mebel

- a. Lap MEBEL di tempat tidur,di teras
- b. Pastikan lampu kamar mandi,kamar tidur,dalam kondisi bagus
- c. Cek AC,Water hitter
- d. Sapu lantai kamar mandi,di kamar tidur,dan teras depan

Pell lantai kamar mandi,di kamar tidur,dan teras ,berikan pengharum ruangan

- a. cek kembali perlengkapan dan kebersihan kamar tamu sebelum meninggalkan kamar
- b. Pastikan pintu benar-benar terkunci sebelum meninggalkan kamar

4.5 SOP Membersihkan kamar tamu check out

Tamu Cek Out

- 1. Membantu tamu membawa barang-barang ke depan (lobby)
- 2. Periksa kembali kamar tamu check out
- 3. Pastikan barang-barang tamu tidak tertinggal di kamar
- 4. Apabila ada barang yang tertinggal setelah tamu pergi, segera laporkan ke resepsionis dicatat sebagai 'hilang dan ditemukan'

Room

- 1. Mengganti seprei, sarung duve, sarung bantal dengan yang baru /bersih
- 2. Merapikan tempat tidur
- 3. Membersihkan furniture di kamar dan teras
- 4. Membersihkan kaca-kaca
- 5. Membersihkan dan melengkapi barang-barang di kamar mandi
- 6. Membersihkan lantai kamar mandi, kamar tidur,teras
- 7. Pastikan AC, Water Heater,Lampu dalam posisi off
- 8. Rapiakan posisi korden
- 9. Tutup pintu dan pastikan pintu kamar terkunci dengan baik

4.6 SOP Menyiapkan barang-barang kotor untuk laundry

Laundry kotor

- Menghitung
- Pisahkan handuk kotor dengan seprei, sarung duve, sarung bantal yang kotor

Menghitung laundry bersih

- Menghitung kembali laundry yang telah di bersihkan
- Susun rapi di atas rak berdasarkan jenisnya

4.7 SOP Area Publik

Lobby

- Bersihkan lantai lobby
- Lap furniture
- Bersihkan meja kaca
- Bersihkan asbak
- Bersihkan sarang laba-laba

Ruang Resepsionis

- Bersihkan kantor
- Lap meja, kursi, rak
- Bersihkan tempat sampah
- Bersihkan lantai, sapu, dan pel

4.8 Standar Operasional Prosedur Penyiapan Sarapan Pagi

- a. Perencanaan (planning) yang matang dimana seorang staff merencanakan menu untuk 1 minggu, dimana menu tersebut berputar setiap hari.
- b. Mengorganisir staff *main kitchen* pada saat satu jam sebelum acara di mulai yang di pimpin oleh executive chef.
- c. Mengadakan briefing apabila dalam menu terdapat kesulitan ataupun kendala dan harus di selesaikan pada saat briefing (mensosialisasikan menu tersebut kepada bawahan).
- d. Memeriksa semua peralatan yang akan digunakan pada saat sebelum di mulai pekerjaan.
- e. Memeriksa semua bahan makanan yang akan di pakai yang ada di dalam *chiller* maupun di *freezer*.
- f. Membuat pemesanan barang apabila barang sudah habis
 Di Hotel Sang Surya sendiri SOP dalam penyediaan sarapan pagi meliputi:
 - a. perkiraan jumlah tamu yang menginap di hotel agar menyesuaikan dengan penyediaan makanan untuk sarapan pagi
 - b. Penyiapan bahan makanan mulai dari telur, daging, ikan bumbu dapur,

sayuran, salad dan bahan pelengkap lainnya (garnis).

- c. Memasak menu yang akan disiapkan untuk perjamuan sarapan di pagi harinya.
- d. Mempersiapkan segala sesuatu seperti menu yang telah di masak lalu diantarkan ke ruang makan
- e. Melakukan mengisi ulang air minum, jus dan makanan yang telah habis untuk persiapan buat tamu yang datang setelah itu.
- f. Melakukan pembersihan ruang makan setelah jam perjamuan sarapan telah selesai.
- g. Menyiapkan kembali bahan makanan yang akan digunakan untuk persiapan menu sarapan pagi besok harinya.

4.9 Standar Operasional Prosedur Penyediaan Makanan dan Minuman

Sumber Bahan Makanan

- Verifikasi bahan makanan.
- Periksa kondisi barang saat penerimaan setiap hari.
- Di cuci sampai bersih sebelum di simpan di *chiller*.
- Bahan makanan untuk penggunaan pribadi harus diberi label (ST).

Kontainer

- Kaleng penyok dalam kondisi apapun tidak boleh digunakan.
- Label dan pisahkan makanan untuk dikembalikan ke pemasok

Pembusukan pada makanan

Makanan harus bebas dari pembusukan, termasuk yang diamati oleh visual, bau atau rasa isyarat. Hal yang perlu diperhatikan adalah:

- Pembusukan karakteristik produk misalnya dari warna, bau dan kelenturan.
- Cetakan pada buah-buahan atau sayuran.
- Ikan dengan mata cekung permukaan berlendir dan bau.

Tidak kontaminasi

Makanan tidak boleh memiliki kotoran apapun, hal yang harus diperhatikan:

- Jelas visual yang kotoran, bagian serangga atau kotoran.
- Kontaminasi bahan kimia atau bahan asing.
- Makanan yang tidak dapat diterima harus segera ditolak atau dimusnahkan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN





Disiapkan oleh :	Diperiksa Oleh :		Disahkan Oleh :
<p>Kepala BAUK</p>  <p>Mahdul, S. Pd. NBM.1201531</p>	<p>Ketua BPM</p>  <p><u>Immawan Wakyudi</u> <u>Asbara, SP., MM</u> NBM : 1201620</p>	<p>Wakil Rektor 2 Bidang Administrasi, Keuangan dan Aset</p>  <p><u>Yuli Artati, S. E., M.</u> <u>M.</u> NBM : 962153</p>	<p>Rektor</p>  <p><u>Drs. Jumase Basra,</u> <u>M.Si</u> NBM : 656 989</p>