

**IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATING
PROCEDURE* (SOP) DEPARTEMEN ENGINEERING:
STUDI KASUS
DI HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh:

EVITA ARIESTANIA
Nomor Induk: 201621263

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL SEKOLAH
TINGGI PARIWISATA BANDUNG 2020**

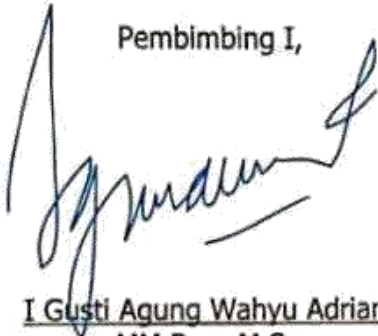
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
DEPARTEMEN ENGINEERING :
STUDI KASUS DI HOTEL CRWONE PLAZA BANDUNG

NAMA : EVITA ARIESTANIA
NIM : 201621263
PROGRAM STUDI : ADH
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



I Gusti Agung Wahyu Adrian,
MM.Par., M.Sc.
NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing II,



Dra. Retno Budi Wahyuni,MM.CHE
NIP. 19620730 198803 2 001

Bandung, Agustus 2020

Mengetahui

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.

NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

MOTTO

“You were born to be real, not to be perfect.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

“untuk masa depan ku dan kedua orangtua ku ”

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Evita Ariestania
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 21 Maret 1997
NIM : 201621263
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DEPARTEMEN ENGINEERING: STUDI KASUS DI HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 14 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan



Evita Ariestania
201621263

ABSTRAK

Industri hotel merupakan industri yang menawarkan pelayanan jasa, tempat tinggal, maupun makanan dan minuman. Sehingga dalam mengutamakan mutu pelayanan tersebut diperlukan suatu sistem kerja yang mengaturnya agar semua departemen hotel dapat saling berkolaborasi mewujudkan pelayanan yang maksimal. Salah satu pelayanan yang ditawarkan industri hotel adalah dengan memberikan fasilitas terbaik mereka.

Dalam penelitian ini membahas mengenai penerapan atau implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) di Departemen Engineering Hotel Crowne Plaza Bandung. Penelitian ini menilai bagaimana dan sejauh mana penerapan SOP yang dimiliki Departemen Engineering dalam melakukan suatu pekerjaan mereka sehari-hari, demi memberikan pelayanan yang baik terkait dengan fasilitas yang dimiliki Hotel Crowne Plaza Bandung.

Untuk meneliti penerapannya, SOP akan dianalisis dari aspek keefektifan, konsistensi, sistematis dan standar SOP itu sendiri. Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif Studi Kasus yang akan di analisis melalui triangulasi sumber, yaitu sumber informasi didapatkan melalui proses wawancara tiga orang partisipan, yang terdiri dari pihak HRD Crowne Plaza Bandung, *Chief Engineering* dan salah satu karyawan di Departemen Engineering.

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa SOP yang dimiliki Departemen Engineering Hotel Crowne Plaza Bandung harus melakukan perbaikan atau peningkatan pada aspek keefektifan dan konsistensi penerapan SOP, namun dilihat dari aspek sistematis dan standar SOP sudah diimplementasikan dengan cukup baik walaupun masih belum sempurna penerapannya.

Kata Kunci : *Standard Operating Procedure* (SOP), Efektif, Konsisten, Standar, Sistematis.

ABSTRACT

The hotel industry is an industry that offers services, housing, and food and beverages. So that in prioritizing the quality of service needed a work system that regulates it so that all hotel departments can collaborate to realize maximum service. One of the services offered by the hotel industry is to provide their best facilities. In this study discusses the application or implementation of Standard Operating Procedure (SOP) in the Engineering Department of the Crowne Plaza Hotel Bandung.

This study assesses how and to what extent the application of SOPs owned by the Engineering Department in carrying out their daily work, in order to provide good service related to the facilities owned by Crowne Plaza Hotel Bandung. To examine its application, SOP will be analyzed from the aspects of effectiveness, consistency, systematic and standard of SOP itself.

This research is a case study qualitative study that will be analyzed through triangulation of sources, namely the source of information obtained through the interview process of three participants, consisting of Crowne Plaza Bandung HRD, Chief Engineering and one of the employees in the Engineering Department.

The results of this study found that the SOP owned by the Crowne Plaza Bandung Engineering Department must make improvements or improvements to the effectiveness and consistency aspects of SOP implementation, but seen from the systematic aspects and SOP standards it has been implemented quite well even though it is still not perfect implementation.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Effective, Consistent, Standard, Systematic.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DEPARTEMEN ENGINEERING: STUDI KASUS DI HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG”** dengan tepat pada waktunya. Penelitian proyek akhir ini disusun agar mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Penulis menyadari bahwa selama masa perkuliahan sampai dengan selesainya proyek akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan segala kehormatan dan ketulusan hati maka izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos.,MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen *Hospitality*
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MP.Par. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel (ADH)
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc, selaku Pembimbing I
6. Ibu Dra. Retno Budi Wahyuni, MM.CHE. selaku Pembimbing II
7. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya program studi Administrasi Hotel
8. Kak Kanisya Dewi Sofyani , selaku *HR Coordinator* Hotel Crowne Plaza Bandung.

9. Kedua orang tua, Ibu Chomaria dan Bapak Deni yang selalu mendukung dan mendoakan tanpa henti demi kesuksesan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sekarang.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Hotel Angkatan 2016, khususnya ADH A 2016 yang telah berjuang bersama penulis dalam 4 tahun masa perkuliahan ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dan mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proyek akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan didalamnya, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulisan penelitian proyek akhir ini, tidak lupa penulis meminta kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun bagi diri penulis.

Bandung, Juli 2020

Evita Ariestania

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
MOTTO	2
HALAMAN PERSEMBAHAN	3
ABSTRAK.....	5
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR TABEL	12
LAMPIRAN	13
BAB I	13
PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang Penelitian	14
B. Fokus Penelitian	24
C. Tujuan Penelitian	24
D. Manfaat Penelitian	25
BAB II	26
KAJIAN PUSTAKA	26
A. Kajian Teori	26
1. Tinjauan Teori Hotel	26
2. Tinjauan SOP (Standard Operational Procedure)	28
h) Implementasi SOP	43
e) Hambatan dalam Mengimplementasikan SOP	44
e. Hubungan SOP dan Kualitas Pelayanan Kerja.....	46
B. Kerangka Pemikiran	47
BAB III.....	49
METODE PENELITIAN	49
A. Rancangan Penelitian	49
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	51

C. Pengumpulan Data	52
D. Analisis Data	56
E. Pengujian Keabsahan Data	59
F. Jadwal Penelitian	63
BAB IV	64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan	75
BAB V	90
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	90
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 2 SOP Dengan Standar IHG BSS.....	88

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi. (2019, juli 2020). *Pemkot Bandung Sebut Jumlah Hotel 488, Data Traveloka Akomodasi Ada 2.687*. Retrieved from Jalajah Nusae: <https://www.jalajahnusae.com/>
- Aditya, M. (2020, Maret 18). *Virus Corona Dan Dampaknya Terhadap Industri Pariwisata*. Retrieved from Bobobox: <https://www.bobobox.co.id/>
- Akyar, I. (2012). *Latest Research into Quality Control*. London: IntechOpen.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Arini, T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus.
- Athika, R. (2020, April 05). *Daftar 1139 Hotel Tutup Akibat Corona, Beberapa PHK Karyawan*. Retrieved from liputan 6: <https://www.liputan6.com/>
- Bodur, A. (2018). The Need for Standard Operational Procedures for Unexpected Events. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, 37-41.
- Hakim, A. (2017). *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Hariyono, W., & Andani, R. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedure Perilaku Selamat dan Keselamatan Kerja di Pabrik Gula Tasikmadu Karanganyar . *Peran Tenaga Kesehatan dalam Pelaksanaan SDGs*, 181 - 190.

- Isenhour, J. (2017). *Standardizing Standard Operating Procedure*. South Carolina: Independent Publishing Platform.
- Ismail, A., & Yuman, Y. S. (2016). Service Quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty . *Scientific Journal of Logistics*, 1-15 .
- Kapiki, S. (2012). Current and Future Trends in Tourism and Hospitality, The Case of Greece. *International Journal of Economic Practices and Theory* Vol 2 No 1, 1-12.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibra.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, VOL 2 NO. 1, 14-26.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Prastowo, I. (2014). *Pedoman Praktis Hotel Engineering*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riadi, M. (2016, Oktober 04). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP*. Retrieved from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/>
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kab Takar Sulawesi Selatan: Ahmar Cendekia.

- Sailendra, A. (2015). *Langkah - Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Idea Publishing.
- SE, R. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Starini, H. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus) Toko Basuki Jaya* . Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* . Bandung : Alfabeta .
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, & SJ, H. (2003). *Inovasi Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Indonesia.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widanaputra, Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yin, R. K. (2019). *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Raja Grafindo.