

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PRAMUSAJI DI COFFEE TOFFEE GASIBU
SURAPATI BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma III



Oleh:

NAUFAL FAUZAAN ALLAM

201621476

JURUSAN HOSPITALITI

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN TATA HIDANGAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI

BANDUNG

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PRAMUSAJI DI
COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI BANDUNG**

NAMA : Naufal Fauzaan Allam
NIM : 201621476
PROGRAM STUDI : Manajemen Tata Hidangan
JURUSAN : Hospitaliti

Pembimbing I,



Dhonny Yusuf Amier, S.Sos., MM.Par
NIP. 19610226 199603 1 001

Pembimbing II,



Hanna Daniati, S.I.Kom., MM.Par.,CHE.
NIP. 19810317 200605 2 001

Bandung,

Mengetahui,

Menyetujui,

KepalaBagianAdministrasiAkademikdanKemahasiswaan, KetuaSekolahTinggiPariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Naufal Fauzaan Allam
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung – 03 Juni 1998
NIM : 201621476
Program Studi : Manajemen Tata Hidang
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PRAMUSAJI DI COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI 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, 09 Januari 2020
Yang membuat pernyataan,



Naufal Fauzaan Allam

201621476

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaan Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis memberi judul :”**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DI COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI BANDUNG**”

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi Program Diploma III Program Studi Manajemen Tata Hidangan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat berbagai macam hambatan didalamnya namun akhirnya dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, bantuan serta doa, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini kepada :

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom,S.Sos.,M.Sc selaku Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. Par. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Dr. Heru Riyadi, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidangan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

5. Bapak Dhonny Yusif Amier, S.Sos., MM. Par. Selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan, dukungan, bimbingan serta motivasi kepada penulis.
6. Ibu Hanna Daniati, S.I.Kom., MM.Par.,CHE. Selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan, dukungan, bimbingan serta motivasi kepada penulis.
7. Seluruh dosen dan tenaga pengajar Manajemen Tata Hidangan khususnya dan seluruh jajaran dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Keluarga penulis, terutama untuk ibu Lina Lugina dan Bapak Edy Suhendi selaku orang tua penulis yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan, memberikan nasihat serta memberikan dukungan penuh kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman Manajemen Tata Hidangan angkatan 2016 terutama 6B atas bantuan, semangat, cerita dan persahabatan yang telah dilalui bersama hingga akhirnya Tugas Akhir ini terselesaikan.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis meminta maaf jika masih terdapat banyak kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk Tugas Akhir yang telat dibuat supaya lebih baik lagi.

Bandung, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1. Maksud Penelitian	7
2. Tujuan Penulisan	8
D. Metode Penelitian dan Pengumpulan Data	8
1. Metode Penelitian.....	8
2. Teknik Pengumpulan Data	9
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN UMUM	11
A. Sejarah Singkat Coffee Toffee	11
B. Fasilitas Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	12
C. Struktur Organisasi Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	12
D. Fungsi dan Tugas Jabatan di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung.....	15
E. Tinjauan Mengenai Kebijakan Pemberlakuan Di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	19
a. Konsisten	19
b. Komitmen.....	27
c. Bentuk Pelaksanaan Untuk Mengikat	29
d. Peran Seluruh Unsur Dalam Melaksanakan SOP	30
F. Tinjauan Mengenai Prosedur Penyempurnaan Di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	31
G. Tinjauan Mengenai Pendokumentasian SOP di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	34

BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	36
A. Analisis terhadap Kebijakan Pemberlakuan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	36
a. Konsisten	36
b. Komitmen.....	38
c. Bentuk Pelaksanaan Untuk Mengikat	39
d. Peran Seluruh Unsur Dalam melaksanakan SOP.....	40
B. Analisis Mengenai Prosedur Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur Di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	41
C. Analisis Mengenai Pendokumentasian Standar Operasional Prosedur Di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung	41
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	43
A.Kesimpulan	43
B.Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	48
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR COFFEE TOFFEE	48
PEDOMAN WAWANCARA	50
KUESIONER UNTUK TAMU DAN KARYAWAN.....	53
BIODATA PENULIS	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	KELUHAN TAMU BULAN APRIL – JUNI 2019.....	5
Tabel 2. 1	JUMLAH KARYAWAN DI COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI BANDUNG	15
Tabel 2. 2	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI.....	19
Tabel 2. 3	TANGGAPAN MANAGER, SUPERVISOR, DAN CAPTAIN TERHADAP KONSISTENSI IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUSAJI	22
Tabel 2. 4	TANGGAPAN TAMU TERHADAP KONSISTENSI IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	25
Tabel 2. 5	TANGGAPAN MANAGER, SUPERVISOR, DAN CAPTAIN TERHADAP KOMITMEN IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	28
Tabel 2. 6	HASIL WAWANCARA MENGENAI TANGGAPAN PEGAWAI RESTORAN TERHADAP BENTUK PELAKSANAAN MENGIKAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	29
Tabel 2. 7	HASIL WAWANCARA MENGENAI TANGGAPAN MANAGER, SUPERVISOR, CAPTAIN DAN PRAMUSAJI TERHADAP KETERKAITAN SELURUH UNSUR PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	31
Tabel 2. 8	HASIL WAWANCARA MENGENAI TANGGAPAN MANAGER TERHADAP PROSEDUR PENYEMPURNAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	32
Tabel 2. 9	HASIL WAWANCARA MENGENAI TANGGAPAN MANAGER TERHADAP PENDOKUMENTASIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUSAJI	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 STRUKTUR ORGANISASI COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI BANDUNG..... 14

DAFTAR PUSTAKA

- bandung, D. K. (2019, Februari 3). *Bandung Traveller Friendly City*. Dipetik November 2, 2019, dari Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata : <https://www.disbudpar.bandung.go.id/new-page>
- Bandung, P. (2002, Januari 1). *Sarana Dan Prasarana*. Dipetik November 2, 2019, dari Portal Resmi Kota Bandung: <https://portal.bandung.go.id/>
- Ebta, S. (2012, Januari 4). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. Dipetik November 2, 2019, dari Kamus Besar Bahasa Indonesia: <https://kbbi.web.id>
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta : Flashbooks.
- Hasibuan, M. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta : PT. Bumi Aksara .
- Nurjaman, A. (2018). *Dari Biasa Jadi Luar Biasa* . Jakarta : Guepedia .
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif* . Bandung: CV. Alfabet.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaan Dan Perilaku Konsumen* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* . Bandung: CV Sinar Baru .