

PERANAN SOP DALAM MENUNJANG PEKERJAAN TRAINEE

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PENERAPAN SOP PEKERJAAN OLEH
TRAINEE GARDEMANGER DI SHERATON SURABAYA HOTEL & TOWERS)

TUGAS AKHIR



OLEH :

NOER HANIFAH

NIM : 079810489-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

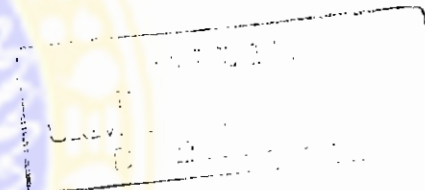
Semester Gasal Tahun 2001/2002

PERANAN SOP DALAM MENUNJANG PEKERJAAN TRAINEE

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PENERAPAN SOP PEKERJAAN OLEH
TRAINEE GARDEMANGER DI SHERATON SURABAYA HOTEL & TOWERS)

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga Surabaya



OLEH :

NOER HANIFAH

NIM : 079810489-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2001/2002

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 14 Desember 2001



Dosen pembimbing

or

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Sri Endah Nurhidayati". The signature is written in a cursive style and is positioned over the seal.

Sri Endah Nurhidayati, S. sos
NIP. 132 208 715

Tugas akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal 21 Januari 2002.

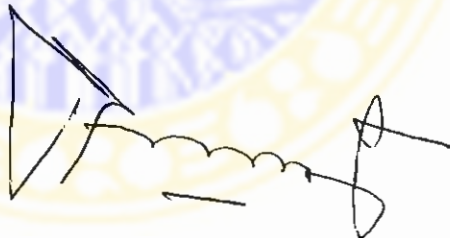
Panitia penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



Sri Endah Nurhidayati, S. sos
NIP. 132 208 715

Dosen penguji II



Drs. Falih Suaedi, M. Si
NIP. 131 801 403

ABSTRAKSI

Didalam dunia perhotelan peranan SOP merupakan salah satu faktor yang memiliki peran yang cukup besar dalam menunjang kegiatan operasional hotel. SOP dibagi menjadi beberapa jenis dan salah satunya adalah SOP pekerjaan yang merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh hotel sehingga baik staf dan terutama *trainee* harus mematuhi dan menerapkannya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang standar dan bermutu sehingga keefektifan dalam bekerja dapat tercapai dan hal tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi hotel. Uraian diatas sesuai dengan judul yang diambil oleh penulis dalam tugas akhirnya yaitu **Peranan SOP Dalam Menunjang Pekerjaan Trainee Di Outlet Kitchen Gardemanger Hotel Sheraton Surabaya.**

Berdasarkan judul tersebut, penulis merumuskan permasalahan tentang bagaimana SOP Pekerjaan *trainee Gardemanger* dan sampai sejauh mana aplikasi/penerapan SOP tersebut oleh *trainee Gardemanger*.

Penulisan ini mempunyai tujuan dan manfaat bagi banyak pihak dan didasari oleh teori-teori yang diambil dari berbagai sumber buku dan hotel itu sendiri. Penulisan ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui *observasi*, *interview* dan penggunaan bahan dokumen, sedangkan teknik analisis data dilakukan secara *induktif*.

Penelitian ini dilaksanakan di **Sheraton Surabaya Hotel & Towers di outlet kitchen Gardemanger**. Penulis mengambil lokasi tersebut dengan alasan yaitu, karena hotel Sheraton mengutamakan tenaga-tenaga kerja yang berkualitas baik staf maupun *trainee*, dan juga karena penulis pernah melakukan PKL di sana sehingga mudah untuk memperoleh informasi yang aktual dan terpercaya. Untuk mengetahui lebih jauh tentang lokasi tersebut, penulis memberikan tinjauan umum lokasi lengkap dengan sejarah, struktur dan denah lokasi.

Berdasarkan hasil *observasi* selama PKL dan *interview* dengan para staf dan *trainee Gardemanger*, maka diperoleh hasil bahwa SOP Pekerjaan yang diterapkan oleh *trainee Gardemanger* adalah SOP Pekerjaan sesuai dengan *job description* yang diberikan oleh Chef/CDP. Hal ini bertujuan agar kegiatan operasional *outlet* itu dapat berjalan lancar sesuai dengan fungsi staf dan *trainee*. Dalam aplikasi/penerapan SOP tersebut, diketahui bahwa para *trainee Gardemanger* belum sepenuhnya mengetahui dan memahami SOP tersebut, masih ada beberapa (1 atau 2) *trainee* yang belum menerapkan SOP tersebut dengan sepenuhnya. Hal ini dikarenakan faktor lupa dan ketidaksengajaan, walaupun begitu masih ada beberapa *trainee* melakukannya dengan sengaja tanpa sepengetahuan staf. Untuk itulah lebih baik SOP Pekerjaan untuk *trainee* diberikan secara tertulis sehingga akan memudahkan para *trainee Gardemanger* dalam melaksanakan tugas-tugasnya.