

**BARTENDER STANDART OPERATIONAL PROCEDURE
DI SCUDETTO CAFE & RESTO SURABAYA**

(Study Deskriptif Terhadap Standart Operational Procedure di
SCUDETTO CAFE & RESTO SURABAYA)

TUGAS AKHIR



Fes PW 88/05

Jos

6

Oleh :

JOSHUA JOHANNES F. S

070110800 - S



**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

BARTENDER STANDART OPERATIONAL PROCEDURE DI SCUDETTO CAFE & RESTO SURABAYA

(Study Deskriptif Terhadap Standart Operational Procedure di
SCUDETTO CAFE & RESTO SURABAYA)

TUGAS AKHIR

Diajukan Guna Melengkapi Tugas – Tugas Dan
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Oleh :

JOSHUA JOHANNES F. S

070110800 - S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

Lembar Persetujuan

Telah disetujui untuk diujikan oleh :

Dosen Pembimbing



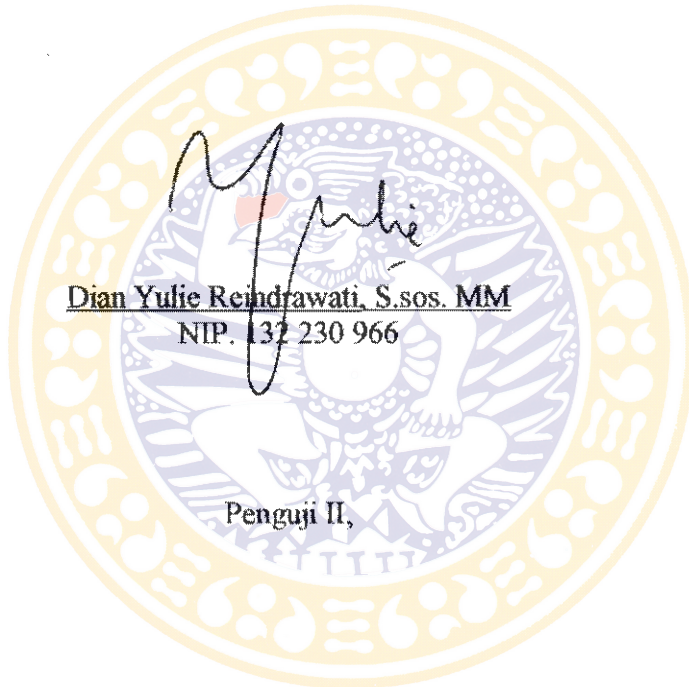
Lembar Pengesahan

Tugas Akhir ini berhasil dipertahankan

dihadapan panitia penguji

Panitia penguji terdiri dari :

Penguji I,



Penguji II,



Dr. Falih Suaedi, Msi
NIP. 131 801 403

Abstraksi

Kualitas pelayanan dalam suatu hotel merupakan hal yang sangat penting, dalam hal ini adalah *Standard Operating Procedure*. *Standard Operating Procedure* dibuat sebagai pedoman untuk melakukan kegiatan operasionalnya. Operasional yang dimaksud disini adalah tugas – tugas rutin, evaluasi yang dilakukan dalam organisasi atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut. Selain SOP diatas dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai guna dapat menjalankan semua fasilitas operasional yang dimiliki oleh hotel sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan dan kinerja yang baik terhadap tamu. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini pihak manajemen harus memiliki *Standard Operating Procedure* atau cara - cara khusus sebagai pedoman untuk operasional hotel dan cara – cara untuk meningkatkan mutu dari sumber daya manusia yang ada pada organisasi itu sendiri.

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang bagaimana Bar dan Minuman dapat membantu / mengangkat penjualan dalam perolehan keuntungan dan tentunya dibantu dengan departement lainnya dalam melakukan / memberikan pelayanan yang prima kepada tamu-tamu di Scudetto Café N° Resto. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam pelayanan Bar. Seperti saat seorang Bartender melalaikan tugasnya, dan bagaimana seorang Manager menanganinya. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian seorang Manager dalam menghadapi setiap permasalahan yang terjadi dalam setiap departement yang dipimpinya.

Penelitian ini dilakukan dibagian Food & Beverage departement yang dilaksanakan di Scudetto Sports Café (Scudetto Café N° Resto), terletak di daerah yang cukup representative yakni dipusat kota Surabaya (Jl. Gubernur Suryo I –1 Surabaya). Dengan jangka waktu tiga bulan dan pelaksanaannya dimulai bulan Maret sampai dengan Mei 2004, dan merupakan Sport Café yang pertama di Surabaya, dimana didalamnya terdapat dekorasi ruangan yang dihiasi dengan berbagai atribut olahraga sehingga menjadikan suasana sangat kental sekali dengan sport. Dan merupakan satu – satunya café yang cocok untuk event – event olahraga.

Dalam penelitian ini penentuan obyek penelitian ditetapkan terlebih dahulu. Informan disini adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 1991: 90).

Pada kesempatan ini penulis meneliti bagaimana operasional dari *Standard Operating Procedure* dari Bar, kendala – kendala yang mengganggu serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada pada operasional Café tersebut. Kerangka pemikiran yang ditulis di dalam penelitian ini selain dibuat sendiri oleh penulis juga diambil dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.