

**Penerapan *Standard Operation Procedure*
Dalam Pembuatan *Grill Beefs salad*
Terhadap Tingkat Pemahaman Staf *Kitchen* di Hotel Lor In Hotel Solo**

Ahmad Hawari¹, Alip Suroto²

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Laporan Penelitian ini mengkaji tentang tingkat pemahaman standard operasional prosedur yang di terapkan oleh staf kitchen yang berada di Lorin Hotel Solo yang merupakan Hotel Resort berkelas bintang lima yang berada di kota solo. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian yaitu mengetahui standard operasional procedure yang di terapkan dan untuk mengetahui tingkat pemahamannya kepada staf itu sendiri. Penulisan ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan staf kitchen. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan studi dokumen, wawancara dan observasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif dengan disajikan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari empat orang staf kitchen yang berada di hotel lorin solo sudah menerapkan dan memahami standard operasional prosedur. Dan pada pelaksanaannya sudah sesuai standard yang berlaku. Dan hanya satu orang saja yang belum menerapkan dan memahami standard operasional procedure sesuai standard. Kesimpulan yang dapat diambil adalah penerapan standard operasional procedure yang ada di Lorin Hotel Solo sudah berjalan sesuai standard yang berlaku.

Kata kunci : Penerapan S.O.P dan Tingkat Pemahaman staf Kitchen.

PENDAHULUAN

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha yang tidak pernah ada matinya. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang di jual oleh usaha perhotelan adalah jasa penginapan. Sejalan dengan perkembangan tersebut maka kalau sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan sekarang sudah mengalami perkembangan yang pesat. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan makanan yang enak dan berkualitas, suasana yang menyenangkan, sopan santun dan rasa menghargai dari seluruh karyawan hotel.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu di peruntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang di miliki hotel itu.

Lor-In Solo Hotel merupakan hotel dengan tema *resort* bintang lima satu-satunya yang berada di kota Surakarta. Hotel ini didesain dan dibangun sendiri oleh Bill Bensley, seorang arsitek dan sekaligus *landscape designer* Lor-In Solo Hotel. Lor-In Solo Hotel diresmikan pada tanggal 21 Desember 1996 oleh mantan Presiden Bapak Soeharto.

Pada awalnya Lor-in Solo Hotel bernama Hotel Sheraton Solo yang berada dalam manajemen ITT Sheraton Corporation dan kemudian berganti menjadi Starwood. Selanjutnya, hotel tersebut diambil alih oleh manajemen Lor-In Hotel Solo pada tanggal 30 Januari 1999 dan berganti nama menjadi Lor-In Solo Hotel yang berada dibawah PT. Hotel Anom Solo (PT.HAS).

Lor-In Solo Hotel dibangun diatas area tanah seluas 5 hektar dengan nuansa alami dan dilengkapi fasilitas yang *modern* dengan kelas hotel *resort* bintang lima. Selain itu hotel ini dibangun dengan filosofi-filosofi Jawa yang tampak sangat dominan mewarnai setiap *interior* dan *eksterior* bangunan dari hotel ini.

Hotel ini dibangun dengan konsep rumah Jawa yang lega, luas dan lapang serta dekat dengan alam. Karena menurut filsafatnya manusia adalah bagian dari alam dan sebaliknya. Seperti yang terlihat dari jalan hotel hanya dipagari dengan pagar rendah yang membuat kesan orang lewat untuk menengok dan bila perlu masuk kedalam. Memasuki gerbang depan ada dua buah patung hitam menjaga dengan angkernya dikiri dan kanan. Dwipala disebutnya makhluk raksasa ini memang bertugas untuk menjaga. Naik melewati tangga terdapat relief yang menggambarkan masa ratusan tahun silam serombongan ibu berkemban (penduduk desa) yang berjalan beriringan hendak menuju pasar membawa hasil bumi (di dekat *waterfall* depan).

Sengaja hotel ini dibangun diatas ketinggian sebagai bagian dari desain untuk dapat melihat pemandangan ke sekeliling hotel yang masih dikelilingi sawah. Untuk sampai di lobi utama selain dengan kendaraan bisa dengan tangga, tangga yang artinya tahapan. Segala sesuatu di dunia ini selalu ada tahapannya atau tingkatannya.

Demikian juga dengan *Food and Beverage Product* yang ada di Lor-In Solo Hotel juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya, yaitu sebagai penyedia makanan dan minuman bagi tamu hotel dan juga berfungsi sebagai penambah pendapatan

hotel selain dari pendapatan penjualan kamar.

Untuk menunjang kelancaran operasional di *Food and Beverage Product Department* Lor-In Solo Hotel menyediakan peralatan-peralatan *modern* dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain semua peralatan *kitchen*, Lor-In Solo Hotel juga mempunyai *staff kitchen* yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab masing-masing dan para *staff kitchen* saat melakukan tugasnya harus sesuai dengan *Standard Operation Procedure* yang ada di Lor-In Solo Hotel.

Lor-In Solo Hotel memiliki dua restoran, yaitu Sasono Bujono dan Kampoeng Ikan. Di restoran Sasono Bujono menyediakan hidangan *continental* yang berisi menu-menu Eropa dan Asia. Salah satu menu Eropa yang disediakan disana adalah *Grill Beef Salad*. *Grill Beef Salad* ini walaupun bukan satu-satunya menu di *restaurant* Sasono Bujono tetapi menu ini sangat sering sekali dipesan oleh para tamu yang berkunjung, maka dari itu setiap *staff kitchen* Sasono Bujono *Restaurant* harus memahami serta menjalankan *Standard Operation Procedure* yang benar dalam pembuatan menu tersebut untuk menjaga cita rasa dan agar tidak mengecewakan tamu yang memesan menu tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan, sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data,

memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas, dan berakhir dengan suatu “teori”.

Penelitian kualitatif jauh lebih subjektif dari pada penelitian atau survei kuantitatif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi terutama individu dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan grup fokus. Sifat dari jenis penelitian ini adalah penelitian dan penjelajahan terbuka berakhir dilakukan dalam jumlah relatif kelompok kecil yang diwawancarai secara mendalam.

Peserta diminta untuk menjawab pertanyaan umum, dan *interviewer* atau moderator group per-ri-set menjelajah dengan tanggapan mereka untuk mengidentifikasi dan menentukan persepsi, pendapat dan perasaan tentang gagasan atau topik yang dibahas dan untuk menentukan derajat kesepakatan yang ada dalam grup. Kualitas hasil temuan dari penelitian kualitatif secara langsung tergantung pada kemampuan, pengalaman dan kepekaan dari *interviewer* atau moderator group.

HASIL PENELITIAN

Seorang staf pada dasarnya harus memahami dan mengerti standard operasional prosedur yang di terapkan pada perusahaan tersebut. Hal ini sangat penting untuk semua proses yang di lakukan. Dan hal ini juga sama yang di lakukan pada staf *kitchen* yang ada di restoran Sasono Bujono yang ada di hotel Lor in Solo, untuk supaya mendapatkan hasil dan kualitas yang bagus pada menu-menu yang akan di sajikan kepada tamu hotel.

Dari hasil wawancara kepada empat staf yang bertugas di restoran sasono bujono mendapati bahwa semua staf yang bertugas di restoran sasono bujono sudah menerapkan standard operasional prosedur dan terdapat tiga orang staf yang sudah memahami standard operasional prosedur yang di terapkan di restoran ssasono bujono yang berada di hotel Lorin solo. Dan hanya seorang staf saja yang masih belum memahami standard operasional procedure yang di terapkan di restoran sasono bujono yang berada di hotel Lorin solo.

Kesimpulannya adalah bahwa standard operasional prosedur yang di terapkan di restoran sasono bujono sudah berjalan dengan baik dan konsisten dalam pembuatan menu *grill beef salad* yang ada di restoran sasono bujono yang berada di hotel Lorin solo.

Berdasarkan hasil analisis penulis yang telah melakukan penelitian di *food and beverage department* di Lorin Hotel Solo yang dikaitkan dengan kajian teori **“PENERAPAN STANDARD OPERATIONPROCEDURE DALAM PEMBUATAN GRILLBEEFSALAD TERHADAP TINGKAT PEMAHAMAN STAFFKITCHEN DI LORIN HOTEL SOLO** “dalam kitchen department di lorin hotel solo menyimpulkan bahwa penerapan S.O.P dan tingkat pemahaman staf terhadap penerapan S.O.P itu sendiri sudah di lakukan dengan baik dan konsisten dalam pelaksanaannya.

Dengan adanya S.O.P tingkat kualitas kerja karyawan di hotel Lorin Solo menjadi lebih baik. Standard operasional mendukung karyawan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya, dalam menerapkan S.O.P pembuatan *grill beef salad* seperti : penampilan personal, pengadaan barang, proses penyimpanan, standard porsi, peralatan yang di gunakan, metode memasak, standard resep dan tingkat kematngan daging dengan baik.Dan terdapat hubungan antara variable independent dengan variable dependent memiliki hubungan yang kuat.

Dengan demikian menurut pakar Aries tentang S.O.P, Soernano Adi (2006) tentang pelaksanaan akuntansi menejemen. Hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa hasilnya sesuai dengan pakar.

Lorin Hotel Solo menerapkan S.O.P dalam penerapan kerjanya dan berpengaruh terhadap tingkat pemahaman kerja karyawan dalam pembuatan menu *grill beef salad* yang meliputi : penampilan personal, pengadaan barang, proses penyimpanan, standard porsi, peralatan yang di gunakan, metode memasak, standard resep dan tingkat kematangan daging dengan baik

PENUTUP

Berdasarkan tinjauan tentang menu *Grill Beef Salad* yang ada di Sasono Bujono *Restaurant* Lor-In Solo Hotel, maka dibagian bab penutup ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan industri yang terkait.

Kesimpulan

1. Penerapan Standard Operasional Prosedur yang di terapkan di Lor in Hotel solo sudah berjalan dengan baik dan benar dan terbukti dari penerapannya oleh setiap staf di restoran sasono bujono, yang meliputi beberapa hal seperti :
 - a. Penampilan personal, dari setiap staf restoran sasono bujono selalu menjaga kebersihan dan kerapian di dalam pelaksanaan pekerjaannya.
 - b. Pengadaan Barang, dari setiap staf restoran sasono bujono mengusahakan agar pembuatan menu grill beef salad selalu sesuai standar receipe walaupun terkadang bahan-bahan yang di perlukan sudah tidak layak pakai baik dari ingredients dan utensil yang tersedia di restoran sasono bujono.
 - c. Proses penyimpanan, setiap staf restoran sasono bujono sudah memahami cara penyimpanan bahan pembuatan grill beef salad agar bahan pembuatan grill beef salad selalu fresh dan terjaga kualitasnya
 - d. Standard Porsi, setiap staf restoran sasono bujono selalu mengacu pada standar receipe agar dalam setiap pembuatan menu grill beef salad selalu sama hasilnya.
 - e. Metode Memasak, setiap staf restoran sasono bujono selalu mengacu pada standar receipe agar dalam setiap pembuatan menu grill beef salad selalu sama hasilnya dan terjaga kualitasnya.
 - f. Standard Resep, setiap staf restoran sasono bujono selalu mengacu pada standar receipe agar dalam setiap pembuatan menu grill beef salad selalu sama hasilnya dan terjaga kualitasnya. Walaupun berbeda *style* memasaknya.

g. Tingkat Kematangan Daging, setiap staf restoran sasono bujono sudah memahami tingkat pembakaran daging yang memungkinkan tamu untuk memesan dengan tingkat kematangan yang berbeda-beda di setiap orderannya.

2. Pada dasarnya Standard Operasional Prosedur yang di terapkan di restoran sasono bujono sudah di pahami dan di terapkan oleh para staf restoran sasono bujono, Hal ini sangat di perhatikan oleh para staf untuk selalu menjaga performa dari para staf itu sendiri dan menjaga kualitas makanan yang tersedia di restoran sasono bujono agar kualitas makanan selalu terjaga dan sama hasilnya. Dan tidak mendapat *compliant* dari tamu khususnya.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Sehubungan dari hasil tinjauan yang dilakukan oleh penulis terhadap *Standard Operating Procedure* pembuatan *Grill Beef Salad* sebaiknya dipertahankan dan jangan diubah karena sudah dibuat dengan sangat baik.
2. Alangkah baiknya jika *staff kitchen* Sasono Bujono *Restaurant* yang belum memahami dan menerapkan *Standard Operating Procedure* dalam pembuatan menu Grill Beef Salad harus diberikan pengarahan dan bimbingan sampai benar-benar memahami dan menerapkannya.
3. Menurut saya beberapa utensil yang di gunakan di restoran sasono bujono harus di up grade agar kualitas makanan dan pelayanan semakin meningkat dalam pelaksanaannya.
4. Sebaiknya *Ex-Chef* Lor in Solo mengadakan rapat yang lebih menjurus ke *sharing* antara para staf *kitchen* yang berada di hotel Lor in Solo di setiap pergantian *shift*. Untuk supaya lebih akrab dan suasana menjadi lebih kekeluargaan dan bisa membangun motivasi setiap staf di dalam bertugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Tarmoezi trizno.2000. *Manajemen Front Office Hotel*.Bekasi: Kesaint Blanc, Marshston, John E. <https://www.google.co.id/search?q=tarmoezi+2000&oq=tarmoezi&aqs-chrome>.
- Tarmoezi trizno.2000 : 3.Definisi hotel, Karakteristik dan Klasifikasi hotel, Bekasi:Kesaint Blanc. [Jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1](http://www.jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1).
- Undang-undang no 10 tahun 2009.Kepariwisata, BAB 1 Pasal 1, www.wisatakandi.com/2011/11/undang-undang-ri-no-10-tahun-2009.html?m=1.
- Richard Sihite. Marpaung dan Bahar, 2000:46-47, <https://tabeatamang.wordpress.com/definisi-pariwisata>.
- Suarthana. 2006:23, anggaoctoazt76.blogspot.co.id/2011/11/pengertian-reataurant-menurut-suarthana.html?m=1.
- Richard Sihite. 2000:16, googleweblight.com/?lite_url-http://restoii.blogspot.com/2012/02/mengenal-restoran.html?m=1.
- UU RI NO.34 tahun 2000, googleweblight.com/?lite_url-http://restoii.blogspot.com/2012/02/mngenal-restoran.html?m=1.
- Sumber data arsip Human Resource Lor in Hotel Solo.
- Aston, Chris. 2003. *Pengetahuan Praktis Istilah Food and Beverage Internasional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Chuslum, Umi, S.Pd. dan Novia, Widy, S.Pd. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Kashiko
- <http://www.wordprss.com>
- <http://www.ilmuperhotelgratis.blogspot.com>
- <http://www.kitchenequipment.com>
- <http://www.kitchenutensil.com>
- <http://eatsandmeats.com>
- <http://healthmeup.com>
- <http://foodimentary.com>
- <http://www.bbcgoodfood.com>
- <http://www.healthyfoodstar.com>