

***STANDART OPERATING PROCEDURE CLOSING LOUNGE BAR OLEH
BARTENDER DI HARMONI ONE CONVENTION HOTEL
& SERVICE APARTMENT BATAM***

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda*



OLEH :

**AYU ALAZI
NIM : 17215008**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI (PDD)
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

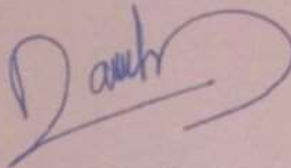
HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

Standart Operating Procedure *Closing Lounge Bar* Oleh *Bartender* Di
Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam

Nama : Ayu Alazi
Nim : 17215008
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Perhotelan

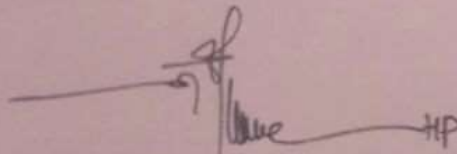
Padang, Juli 2019

Disetujui Oleh :
Pembimbing



Nasih Ulwan, S.ST., M.Pd

Ketua Prodi Perhotelan



Heru Pramudia, S. ST. Par., M. Sc
NIP. 0016128102

BALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir
Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang pariaman
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Standart Operating Procedure *Closing Lounge Bar* Oleh
Bartender Di *Harmoni One Convention Hotel & Service*
Apartment Batam

Nama : Ayu Alazi

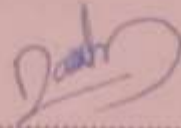

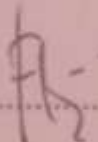
Nim : 17215008

Program Studi : D2 Perhotelan

Fakultas : Pariwisata Perhotelan

Padang, Juli 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Naseh Ulwan, S.ST., M.Pd	1.  (.....)
2. Anggota : Heru Pramudia, S.St. Par., M.Sc	2.  (.....)
3. Anggota : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si	3.  (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AYU ALAZI
Nim/BP : 17215008/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul.

"Standart Operating Procedure Closing Lounge Bar oleh Bartender di Harmoni One Convention Hotel & Service Apartement Batam" adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil plagiat hasil orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui

Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru pramudia, S.ST, Par., M, Sc

saya yang menyatakan



AYU ALAZI

Nim. 17215008

ABSTRAK

Ayu Alazi, 2019: *Standart Operating Procedure Closing Lounge Bar Oleh Bartender Di Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam.*

Proyek Akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap *Standart operating procedure Closing lounge bar* dalam menutup lounge bar masih ada kesalahan, karena masih ada bartender yang belum mengecek par stock barang yang kurang, bartender lupa mencatat ke dalam log book stock barang yang kurang, jarang membersihkan juicer dan tray yang sudah dipakai. Bartender harus dapat menerapkan prosedur yang telah ditetapkan Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana *standart operating procedure Closing Lounge Bar* Harmoni One *Convention Hotel & Service Apartment* Batam.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi pada tanggal 02 Februari-20 Februari 2019 di Harmoni One *Convention Hotel & Service Apartment* Batam. Sumber data yang penulis dapatkan dari 3 orang bartender dan 1 orang *supervisor*.

Hasil penulisan proyek akhir menunjukkan bahwa secara umum. 1) Sebagian bartender belum menerapkan SOP tahap closing inventory. 2) Sebagian bartender belum menerapkan SOP tahap check par stock barang. 3) Sebagian bartender belum menerapkan SOP pada tahap report log book. 4) Semua bartender sudah menerapkan SOP pada saat membuang sampah. 5) Sebagian bartender belum menerapkan SOP pada saat membersihkan blender dan juicer. 6) Sebagian bartender belum menerapkan SOP pada tahap membersihkan tray. 7) Semua bartender sudah menerapkan SOP pada saat mematikan semua *electricity*. 8) Sebagian bartender belum menerapkan SOP saat membersihkan bar floor. 9) Semua bartender sudah menerapkan SOP pada tahap mengunci semua drawer. 10) Sebagian bartender belum menerapkan SOP pada saat mencuci semua gelas yang kotor dan memolishnya kembali. 11) Semua bartender sudah menerapkan SOP pada saat menyusun dan merapikan kembali semua kursi dan meja.

Kata Kunci: SOP Closing Lounge Bar

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA serta kemudahan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan proyek akhir yang berjudul ***“Standart Operating Procedure Closing Lounge Bar Oleh Bartender Di Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam.*** Proyek Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi Diploma 2 (D2) pariwisata perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya Proyek Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dra Ermawati, M.Pd.,Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST Par., M.Sc sebagai Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD-FT UNP dan sebagai Dosen Penguji.
3. Bapak Drs.Isrul Idrus Selaku Koordinator Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman.

4. Bapak Naseh Ulwan,S.ST,M.Pd selaku Pembimbing Laporan dan Proyek Akhir yang telah meluangkan waktu untuk member bimbingan, pemikirandan Pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
5. Ibu Fauza Afni,S.Pd.,M.Si selaku Dosen penguji.
6. Bapak andi selaku General Manager Harmoni One Hotel Dan Convention Apartments Batam.
7. Ibu Ria Novriana selaku *Supervisor Food And Beverage Service* Harmoni One Hotel Batam.
8. Teman-teman seperjuangan praktek lapangan industri batam.
9. Keluarga Tercinta yang selalu member dukungan moril dan materil serta doanya sehingga Laporan ini dapat di selesaikan.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh Karena itu penulis menerima kritik dan saran dari pembaca akan bisa menyempurnakan penulisan Proyek Akhir ini. Penulis berharap dari penulisan ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Pariaman,Juli 2019
Penulis

AYU ALAZI
17215008

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Fokus Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan.....	5
F. Manfaat.....	6
BAB II KAJIAN TEORITS	
A. Landasan Teoritis.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Pengertian Departement.....	8
3. Pengertian food beverage.....	10
4. Pengertian Lounge.....	11
5. Pengertian Bartender.....	12
6. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
B. Kerangka Konseptual.....	14
BAB III METODE PENULISAN	
A. Jenis Penulisan.....	17
B. Tempat dan waktu Pengumpulan Data.....	17
C. Janis dan Teknik pengumpulan data.....	17
D. Sumber Data.....	19
E. Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Laporan.....	21
1. Deskripsi Hotel Harmoni One.....	21
a. Sejarah hotel.....	21
b. Jenis-jenis kamar.....	23

c. Fasilitas-fasilitas Hotel Harmoni One.....	25
2. Deskripsi Data SOP Closing Lounge Bar.....	32
a. Closing Inventory.....	32
b. Check par stock barang.....	32
c. Report Log Book.....	33
d. Membersihkan area bar.....	34
e. Membersihkan semua tray.....	36
f. Semua electricity di switch Off.....	37
g. Membersihkan bar floor.....	38
h. Mengunci semua bar drawer.....	38
i. Mencuci semua gelas.....	39
j. Merapikan dan menyusun kembali semua kursi dan meja-meja.....	40
B. Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 2 Hotel Harmoni One Convention & Service Apatment Batam	22
Gambar 3 Bamboe Cafe & Restaurant.....	24
Gambar 4 Lim Garden Chinese Restaurant.....	25
Gambar 5 Lounge Bar.....	25
Gambar 6 Structur Organisasi Harmoni One Hotel.....	26
Gambar 7 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Departement	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Kamar dan Jumlah Kamar.....	23
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri pariwisata saat ini berkembang sangat pesat, ini ditandakan dengan banyaknya tempat wisata baru dan para wisatawan yang datang berkunjung semakin meningkat. ditunjang lagi dengan adanya sarana dan prasarana, jalur penerbangan dengan rute-rute baru, investasi besar-besaran di bidang pariwisata seperti pembukaan wisata dengan produk-produknya yang baru, meningkatnya pembangunan sarana akomodasi sampai pada perbaikan infrastruktur. Pariwisata adalah sebuah industri hiburan, dimana orang atau sekelompok orang mengeluarkan uang untuk mendapatkan hiburan berupa perjalanan yang menyenangkan dan memuaskan sehingga dapat menghibur hati.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapat perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatnya pelayanan. Hal tersebut diperkuat dengan adanya pengertian hotel menurut surat keputusan menteri pariwisata, Pos dan telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86, "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Sedangkan menurut Rumesko (2001:2), "Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar untuk menginap

untuk para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional”.

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa hotel merupakan salah satu sarana akomodasi untuk parawisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial.

Harmoni One *Convention Hotel &Service Apartment* merupakan hotel bintang 4 (****) menempati lokasi yang sangat strategis. Harmoni one hotel beralamat di Jl. Jendral sudirman No.01, Kelurahan Teluk Kering, Kecamatan Batam Kota. Bangunan hotel ini berbentuk “U”, dimana bagian sebelah kiri bangunan diperuntukan untuk *MICE (Meeting Incentive Conference Exhibition)* dan dibagian sisi sebelah kanan diperuntukkan untuk sebagai bangunan hotel. Arsitektur hotel ini diarahkan pada bentuk elegance, dengan daya tarik yang klasik. Salah satu departemen yang ada di Hotel Harmoni One *Convention & Service Apartment* Batam adalah *food & beverage department* yang sangat berperan penting dalam penanganan makanan dan minuman tamu yang menginap di hotel.

Food & beverage service adalah *department* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu yang dikelola secara komersial dan profesional. Menurut Soekreno dan Pendit (1998:4, “*Food & Beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di

hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Bagian section dari *food & beverage service department* ada *restaurant, bar, banquet* dan *room service*".

Salah satu sarana dan fasilitas dalam usaha perhotelan saat ini banyak diminati para tamu adalah lounge bar, selain dari pada menyediakan makanan dan minuman, *lounge bar* juga dapat dijadikan sebagai sarana hiburan. Menurut Prasadja (2009:13), "Dalam lounge kita dapat menjumpai dijualnya berbagai jenis minuman dan makanan, keanekaragaman ini cukup menarik bagi konsumen Horeka (Hotel, restoran dan kafe). Oleh karena itu seorang bartender harus membersihkan area dan peralatan lounge bar agar selalu bersih dan rapi supaya tamu nyaman untuk bersantai disana".

Bartender adalah seorang yang bertugas dan bekerja di bar, bartender memberikan pelayanan kepada tamu akan kebutuhan minuman mereka, seperti membuat minum-minuman, baik itu minuman beralkohol maupun minuman tidak mengandung alkohol. Menurut Katsigris and Tomas (2007:484), "Fungsi utama bartender adalah untuk mencampur dan melayani minuman untuk pelanggan yang duduk di meja bar dilayani oleh pelayan bartender adalah peran cutodian yang bertanggung jawab dan pengurus". Bartender juga bertanggung jawab serta menyimpan setiap penjualan minuman, membersihkan semua gelas dan peralatan menjaga kebersihan bar dan ketertiban bar, mengecek stok bar sebelum buka dan tutup bar. Seorang bartender harus tahu resep semua minuman yang disediakan dan bartender

juga harus tahu teknik mencampur minuman, harus mampu bekerja secara tepat dan cepat.

Setelah melakukan observasi pada tanggal 03 Februari sampai 30 Februari di Harmoni One *Convention Hotel & Service Apartment* Batam, ada beberapa masalah yang di temui terkait pada saat tutup bar/closing bar. Saat tutup bar merupakan saat bar untuk dibersihkan kembali hingga bebas dari berbagai kotoran. Pada saat tutup bar bartender memeriksa seluruh order/bill yang masuk, memeriksa stok minuman dan bahan lain.

Pada saat menyapu lantai sekitar area counter bar masih ada sampah-sampah kecil yang terlihat dan tertinggal disebabkan rasa malas dan kurangnya tanggung jawab dari karyawan bar. Padahal yang utama sekali diperhatikan oleh tamu yang berkunjung adalah kebersihan, apabila lantai tidak bersih maka pengunjung tidak akan nyaman. Hal tersebut sesuai dengan pendapat menurut Rumekso (2001:124) yang mengatakan bahwa, “Membersihkan area publik bar selalu dimulai dari bagian atas, turun ke bawah dan dari ruangan paling jauh dan berakhir pada pintu masuk”.

Selain karyawan juga jarang membersihkan juicer sehingga juicer tersebut berlendir dan berbau. Seringnya bartender lupa mengecek dan mencatat stock barang yang kurang sehingga lupa unruk di oerder kembali. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik mengangkat masalah ini melalui penulisan proposal proyek akhir dengan judul **“Standart Operating Procedure Closing Lounge Bar Oleh Bartender Di Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bartender sering tidak juicer yang telah dipakai sehingga juicer tersebut berbau dan berlendir
2. Bartender sering lupa mengecek stock barang sehingga barang banyak kekurangan karena lupa di order
3. Floor bar yang kurang bersih

C. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah : “SOP Closing Lounge Bar Oleh *Bartender* Di *Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah “ Bagaimana mengclosing lounge bar oleh *bartender* di *harmoni one convention hotel & service apartment Batam*?”

E. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui cara menutup lounge bar oleh bartender di *Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*?

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan closing prosedur lounge bar di Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam, yaitu melakukan closing inventory, mengecek par stock barang, report log book, membersihkan area bar, membersihkan semua tray, mematikan semua electricity yang masih di hidup, membersihkan bar floor, mengunci semua bar drawer, mencuci semua gelas-gelas yang kotor dan merapikan serta menyusun kembali kursi dan meja yang telah dipakai oleh tamu.

F. Manfaat

1. Bagi industri

Diharapkan dapat memenuhi standar dan memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai prosedur closing lounge bar untuk masukan dan sebagai bahan pertimbangan untuk kemajuan hotel.

2. Bagi akademi

Sebagai bahan untuk menambah bahan bacaan dan menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang *food and beverage service department*.

3. Bagi penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu tentang perhotelan, untuk menerapkan teori di lapangan dan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar A.ma di bidang perhotelan serta sumber informasi untuk para junior dan pembaca lainnya.