STUDI KASUS PADA PENERAPAN SOP INVENTORI LOBBY BAR SHANGRI-LA HOTEL AND RESORT SURABAYA : PENGAMATAN TERHADAP PROSEDUR PENGAMBILAN BAHAN, PENYIMPANAN SERTA PERLAKUAN SELAMA PENYIMPANAN BAHAN

Gerald Widjojo, Amanda Kusumawidjaya
Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

ABSTRAK : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman *staff* dari Lobby Lounge Shangri-La Hotel Surabaya terhadap SOP pada inventori bahan yang ada. SOP ini dirasa penting dalam operasional *lobby* sehari-hari. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan wawancara dan *checklist* dalam menghasilkan data untuk dianalisa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar staf sudah memahami SOP yang ada dan sudah mampu menjalankan SOP yang ada dengan baik.

Kata kunci : SOP, inventori, *checklist*, lobby bar

ABSTRACT : The study was conducted to determine the extent of staff understanding of the Lobby Lounge Shangri-La Hotel Surabaya to SOP in inventory of existing goods. SOP is considered important in the day-to-day operational in the lobby. This research is a descriptive study using interviews and a checklist to generate the data for analysis. The results showed that most of the staff has to understand SOP and SOP have been able to run well there.

Keyword : SOP, inventory, checklist, lobby bar

PENDAHULUAN

Persaingan dalam industri hotel yang sangat ketat menuntut adanya *speciality* dan konsistensi kualitas yang terus meningkat. Meningkatkan kualitas tentunya dilakukan dalam setiap bagian, terutama operasional. Oleh karena banyaknya pelaku yang terlibat di dalamnya, dibutuhkan standar yang baku sebagai patokan dalam memberikan '*the promised service quality*' kepada tamu. Prosedur penyimpanan bahan atau pengelolaan inventori menjadi salah satu hal yang teramat penting atau dapat disebut memiliki posisi yang kritis dalam operasional di bidang penjualan makanan dan minuman. Inventori, menurut Abbas (2010) adalah bahan baku dan penolong, barang jadi dan barang dalam proses produksi dan barang-barang yang tersedia, yang dimiliki dalam perjalanan dalam tempat penyimpanan atau konsinyasikan kepada pihak lain pada akhir periode. Secara umum pengertian inventori adalah merupakan suatu aset yang ada dalam bentuk barang-barang yang dimiliki untuk dijual dalam operasi perusahaan maupun barang-barang yang sedang di dalam proses pembuatan.

Salah satu perlunya inventori dilaksanakan dengan baik yaitu mengetahui secara pasti harga pokok dari barang-barang dagangan yang terjual. Di samping itu untuk menjamin lancarnya arus lintas barang maka perlu diadakan pencatatan terhadap segala penerimaan barang yang berasal dari *supplier*, barang yang dipesan oleh langganan, barang yang terjual, barang yang dikembalikan oleh langganan dan penyesuaian-penyesuaian (*adjustment)* terhadap barang. Atas dasar pencatatan tersebut nantinya dapat diketahui antara lain barang mana yang banyak tertimbun (*over stock*) barang mana yang harus dipesan kembali kepada *supplier* karena persediaannya sudah menipis, apabila terjadi pemesanan barang kepada *supplier*, maka pemesanan ini perlu pula dicatat untuk mendapatkan informasi tentang inventori yang lengkap, bila segala transaksi yang disebut diatas tidak dicatat dengan baik maka akan menemui kesulitan untuk mengetahui keadaan inventori secara pasti pada suatu saat misalnya kesulitan untuk mengetahui berapa jumlah persediaan barang yang ada dan yang sudah dipasarkan serta jumlah barang yang sudah dipesan

oleh langganan (*Quantity Committed*) dan berapa jumlah barang yang dipesan kepada *supplier* (*Quantity Sold*) dan informasi penting lainnya.

Sementara, SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah dokumen atau instruksi tertulis yang detail mengenai segala langkah dan aktivitas yang relevan dalam suatu proses atau prosedur. Suatu SOP menyediakan referensi untuk karyawan terhadap praktek, aktivitas atau tugas bisnis yang umum. Karyawan baru menggunakan SOP sebagai jawaban atas pertanyaan tanpa perlu menginterupsi supervisor untuk menanyakan bagaimana suatu operasi dilakukan (Anderson, 2012).

Perkembangan dan penggunaan SOP meminimalisir perbedaan dan meningkatkan kualitas melalui implementasi konsisten dari sebuah proses atau prosedur di dalam organisasi, meskipun ada perubahan staff secara sementara ataupun tetap. SOP dapat mengindikasikan pemenuhan akan kebutuhan perusahaan dan pemerintah, serta dapat digunakan sebagai bagian dalam program pelatihan, karena SOP memuat instruksi kerja yang terperinci. Hal ini meminimalkan peluang terjadinya miskomunikasi dan meningkatkan keselamatan. SOP juga sering digunakan sebagai *checklist* oleh pengawas ketika ada prosedur audit. Dan yang terutama, keuntungan dari SOP yang benar adalah mengurangi tenaga kerja sekaligus dengan perbandingan, kredibilitas dan keamanan hukum yang meningkat (US Environmental Protection Agency, 2007).

Lobby Lounge Shangri-La Surabaya merupakan salah satu Lobby Lounge terbesar yang ada di Surabaya dibandingkan dengan hotel-hotel yang lain. Sementara itu Portofino adalah restoran fine-dining yang ada di hotel ini dengan masakan khas Italia. Kedua outlet yang ada ini, Lobby Lounge dan Portofino, didukung oleh Lobby Bar, yang pada operasionalnya mendukung kebutuhan konsumsi minuman dari kedua outlet tersebut. Bar ini bersifat seperti *cocktail lounge*, dan terletak di belakang sehingga tidak terlihat oleh pengunjung. Untuk dapat menyajikan produk yang terbaik dari Lobby Bar, dibutuhkan konsistensi prosedur mulai dari penerimaan bahan, perlakuan terhadap bahan selama penyimpanan, pengolahan, hingga tiba saatnya untuk disajikan pada tamu.

Oleh karena itu, peneliti berusaha melakukan studi kasus terhadap penerapan SOP inventori di salah satu hotel bintang 5 di Surabaya yang memiliki *chain* internasional, dimana semestinya setiap bagian dalam hotel ini telah memiliki standar yang 'menjanjikan' kepuasan bagi para tamunya, tinggal bagaimana penerapannya oleh staf yang terlibat didalamnya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yaitu metode pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (Moleong, 2006). Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005).

Cara memilih informan ada dua macam menurut Prof. Dr. H.M. Burhan Bungin, S.Sos, M.Si (Bungin, 2007), yaitu *Snowball sampling* dan *Key Person sampling.* Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *snowball sampling*, yang mana metode ini digunakan ketika peneliti tidak tahu siapa yang memahami informasi objek penelitian.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah gambaran deskriptif berupa penjabaran hasil observasi lapangan oleh peneliti dan hasil wawancara terhadap informan. Data ini tidak menggunakan penghitungan statistik dalam menghasilkan jawaban yang dibutuhkan.

Data yang dikumpulkan adalah dengan menggunakan teknik observasi di outlet secara langsung dan wawancara kepada informan yang sudah terpilih. Observasi dilakukan sebanyak 5x, masing-masing dilakukan dalam jangka waktu 1 shift jam kerja (8 jam), secara random dengan mengacu pada *checklist*. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan hasil observasi yang valid, dan objek pengamatan berada dalam kondisi yang tidak dibuat-buat. Sedangkan wawancara dipersiapkan dengan membuat daftar pertanyaan sebagai acuan dilanjutkan dengan pengumpulan form terkait dengan perlakuan terhadap objek pengamatan.

HASIL

Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan adanya SOP tertulis yang diberikan oleh Corporate pusat, yaitu SLIM Ltd yang menjadi panduan bagi para bartender untuk melakukan tugasnya di Lobby Bar Shangri-La Hotel Surabaya dalam melakukan inventori bahan. Namun SOP tertulis ini merupakan data yang bersifat *confidential* sehingga peneliti tidak bisa mendapatkan salinan dari SOP tertulis yang ada.

Menurut hasil observasi lapangan, dibuktikan melalui *checklist* yang terlampir dalam tugas akhir ini, SOP tersebut telah diterapkan dengan baik oleh staf operasional yang berkaitan karena secara keseluruhan poin-poin penting yang ada telah terpenuhi.

Meski demikian, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan staf yang terkait, pemahaman para staf yang terlibat langsung dalam operasional di Lobby Bar akan pentingnya penerapan SOP tersebut tidaklah sama. Staf yang telah lama bekerja di bidang ini merasa keberadaan dan kedisiplinan dalam penerapan SOP dalam operasional sangatlah penting. Sementara staf yang belum lama bergelut di bidang yang sama merasa bahwa keberadaan SOP tidak terlalu penting, karena pembelajaran terhadap hal-hal berkaitan dengan operasional di lapangan terasa lebih mudah dipahami bila sudah dialami atau dipraktikkan secara langsung.

BAHASAN

Dari hasil temuan di atas, maka beberapa hal masih perlu menjadi perhatian bagi setiap orang yang bekerja sebagai bartender di *Lobby Bar* Shangri-La Hotel Surabaya. Pentingnya pelaksanaan SOP menjadi satu hal yang harus diperhatikan, karena meskipun secara keseluruhan sudah dilakukan baik, namun beberapa kali nampak konsistensi yang belum baik, sehingga beberapa kali ditemukan ketidaksesuaian antara *checklist* dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Nampak pula bahwa secara umum pelaksanaan SOP inventori yang dimiliki sudah cukup baik, yang bisa dilihat dari jarangnya bahan-bahan yang dibuang dan bahan-bahan yang rusak karena kadaluarsa. Perlakuan terhadap bahan selama ini juga cukup baik, dimana setiap bahan disimpan sesuai dengan kebutuhannya. Contohnya buah disimpan didalam *chiller*, sementara beberapa buah lain yang hanya digunakan sebagai *garnish*, disimpan dalam kontainer buah dan dipisah-pisahkan menurut jenisnya (tidak dicampur menjadi satu).

SIMPULAN DAN SARAN

1. Standar operasional inventori bahan yang menjadi standar di Lobby Bar Shangri-La Hotel Surabaya

   Lobby Bar Shangri-La memiliki SOP tertulis yang wajib untuk dipenuhi atau diterapkan dalam operasional sehari-hari sebanyak 2 macam, yaitu SOP yang ditetapkan oleh SLIM, serta SOP yang diberikan oleh *hygiene manager*.
2. Penerapan SOP inventori bahan di lapangan

   SOP telah dijalankan dengan baik, dibuktikan melalui *checklist* yang wajib diisi oleh bartender yang bertugas, diketahui oleh *outlet manager,* kemudian di cek oleh FB *office.*
3. Perbedaan yang terjadi antara standar yang ditetapkan dengan temuan di lapangan

   Ada beberapa hal yang terkadang tidak dapat diterapkan selama operasional di suatu waktu karena adanya halangan, namun ditemukan bahwa hal ini terjadi bukan karena kelalaian staff yang bertugas, namun karena situasi dan kondisi yang memaksa staff untuk menunda melakukannya, seperti yang tercantum dalam analisa hasil observasi di atas.

SOP telah diterapkan dengan baik sesuai dengan ketentuan SOP yang ada. Dalam penelitian ini, ditemukan beberapa hal lain berkaitan dengan pentingnya penerapan SOP dalam operasional yang didukung oleh pengkomunikasian yang baik atas keberadaan dan pentingnya SOP tersebut diterapkan

Berikut beberapa saran dari hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan

A. Untuk pihak karyawan

Dari pihak *Service Manager* dan *Leader* perlu mengkomunikasikan dengan jelas keberadaan SOP terhadap operasional di bar dan melakukan pengecekan secara rutin dan disiplin. Dari setiap karyawan juga perlu memahami SOP yang ada dan menjalankan dengan baik, karena SOP ini erat hubungannya dengan operasional yang dijalankan oleh mereka sendiri.

B. Untuk pihak hotel

Hotel harus bisa mengusahakan bahan yang diperlukan dalam operasional tersedia tepat waktu, sehingga ketika dibutuhkan oleh *outlet* yang bersangkutan, maka bahan yang dibutuhkan dapat digunakan dengan segera. Selain itu juga perlu dibuat suatu jalur khusus dalam pengambilan bahan, sehingga ketika *staff* yang bersangkutan mengambil bahan ke *General Store* atau *SuperStore* bisa lewat jalur karyawan tanpa melalui *lobby* utama.

DAFTAR RUJUKAN

Abbas, A. (2010, 06 30). Pengertian Inventory. Retrieved 10 13, 2012, from SIEN Tech: http://sientech.com/sistem-aplikasi-software/program-inventory.html

Anderson, C. (2012, June 4). How to Write Standard Operating Procedures. Retrieved from Bizmanualz: http://www.bizmanualz.com/blog/how-to-write-standard-operating-procedures-sop.html

Bungin, B. (2007). Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Prenada Media Group.

Moleong, L. J. (2006). In Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (p. 5). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Sugiyono. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

US Environmental Protection Agency. (2007). Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs). Office of Environmental Information Washington, 1-2.