

PENINGKATAN KINERJA STEWARD MELALUI PENERAPAN SOP STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE DI HOTEL PATRA JASA SEMARANG

Muhamad Amjad Al Khozi¹; Henry Yuliamir²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang^{1,2}

Email : amjad.22510110@student.stiepari.ac.id¹; henry.yuliamir@stiepari.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta perannya dalam meningkatkan kinerja kerja Steward pada Departemen Food and Beverage Product di Hotel Patra Jasa Semarang. SOP merupakan pedoman kerja penting yang berfungsi untuk menjaga konsistensi, kebersihan, sanitasi, dan efisiensi operasional dapur, sehingga berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan hotel. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan perbedaan pemahaman, kedisiplinan, serta konsistensi penerapan SOP di kalangan steward yang berpotensi memengaruhi kinerja kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Subjek penelitian meliputi steward, supervisor, dan pihak manajemen yang terkait langsung dengan penerapan SOP. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di area kerja, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP Steward di Hotel Patra Jasa Semarang telah diterapkan sebagai acuan kerja utama, namun belum berjalan secara optimal dan konsisten. SOP terbukti berperan dalam meningkatkan kinerja steward, khususnya dalam aspek kedisiplinan kerja, ketepatan pelaksanaan tugas, dan kualitas kebersihan peralatan. Kendala utama dalam penerapan SOP meliputi keterbatasan sosialisasi, pelatihan yang belum berkelanjutan, serta pengawasan yang belum maksimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi penerapan SOP melalui penguatan pelatihan, pengawasan, dan evaluasi kinerja dapat meningkatkan kinerja kerja steward secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur; Kinerja Karyawan; Steward; Food And Beverage Product

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) and their role in improving the work performance of stewards in the Food and Beverage Product Department at Hotel Patra Jasa Semarang. SOPs serve as essential work guidelines to maintain consistency, cleanliness, sanitation, and operational efficiency in the kitchen, thereby directly affecting the quality of hotel services. However, in practice, differences in understanding, discipline, and consistency in SOP implementation among stewards are still found, which may potentially affect their work performance. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. The research subjects include stewards, supervisors, and management personnel directly involved in SOP implementation. Data were collected through in-depth interviews, direct observation in the work area, and documentation. Data analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques, while data validity was ensured through source and method triangulation. The results indicate that SOPs for stewards at Hotel Patra Jasa Semarang have been implemented as the main work reference but have not yet been applied optimally and consistently. SOPs have been proven to play an important role in improving steward performance, particularly in terms of work discipline, task accuracy, and the cleanliness of equipment. The main obstacles in SOP implementation include limited socialization, the absence of continuous training, and inadequate supervision. This study concludes that

optimizing SOP implementation through strengthened training, supervision, and performance evaluation can sustainably improve steward work performance.

Keywords : Standard Operating Procedures; Employee Performance; Steward; Food and Beverage Product

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat kompetitif dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Keunggulan bersaing hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas fisik, tetapi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan standar pelayanan secara konsisten. Studi dalam manajemen perhotelan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang stabil dan berkelanjutan hanya dapat dicapai apabila karyawan bekerja berdasarkan prosedur yang jelas, terstandar, dan dipahami secara menyeluruh (Chuangjian et al., 2020); (Baum, T., & Lundtorp, 2019). Dalam konteks operasional hotel, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrumen utama untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan dan efektivitas kerja.

Salah satu departemen yang memiliki peran strategis dalam mendukung kualitas layanan hotel adalah Food and Beverage Product, khususnya bagian Steward. Meskipun tidak berinteraksi langsung dengan tamu, steward memegang peran vital dalam menjaga kebersihan peralatan dapur, pengelolaan perlengkapan operasional, serta penerapan standar sanitasi dan higienitas. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kualitas kerja steward berpengaruh langsung terhadap kelancaran operasional dapur dan keamanan pangan (Acquah et al., 2021). Dengan demikian, steward merupakan bagian penting dalam rantai kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai SOP dalam industri perhotelan lebih banyak berfokus pada departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti front office dan food and beverage service. Penelitian tentang penerapan SOP pada departemen pendukung operasional (back of house), khususnya steward, masih relatif terbatas dan jarang dikaji secara mendalam. Selain itu, penelitian yang ada umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara SOP dan kinerja, sehingga belum banyak menggali pengalaman subjektif karyawan dalam memahami dan menerapkan SOP di lingkungan kerja yang dinamis.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap), yaitu kurangnya kajian kontekstual dan eksploratif mengenai bagaimana SOP benar-benar diterapkan dalam praktik sehari-hari pada departemen steward, serta bagaimana pemahaman, pengalaman kerja, dan budaya kerja memengaruhi efektivitas penerapan SOP tersebut. Padahal, dalam

praktik operasional hotel, keberadaan SOP secara formal tidak selalu menjamin konsistensi pelaksanaan di lapangan (Sutanto & Kurniawan, 2019).

Di Hotel Patra Jasa Semarang, SOP Steward telah ditetapkan sebagai pedoman utama pelaksanaan kerja yang mencakup prosedur pencucian dan penyimpanan peralatan, pengelolaan limbah, pengendalian kebersihan area kerja, serta keselamatan kerja. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan variasi tingkat kedisiplinan, perbedaan pemahaman terhadap SOP, serta ketidakkonsistenan penerapannya terutama pada jam operasional yang padat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inefisiensi kerja dan menurunkan efektivitas operasional dapur, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas layanan makanan dan minuman (Henry Yuliamir & Enik Rahayu, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) pada beberapa aspek penting. Pertama, penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada departemen steward sebagai bagian back of house yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam kajian manajemen operasional perhotelan. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam pengalaman, pemahaman, serta praktik kerja steward dalam menerapkan SOP, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual dibandingkan dengan penelitian kuantitatif sebelumnya. Ketiga, penelitian ini tidak hanya mengkaji keberadaan SOP sebagai dokumen formal, tetapi juga menganalisis bagaimana SOP bertransformasi menjadi praktik kerja dan budaya kerja dalam lingkungan operasional hotel.

Dengan demikian, penelitian ini layak dilakukan karena berupaya mengisi kesenjangan penelitian mengenai implementasi SOP pada departemen pendukung operasional hotel serta memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam pengelolaan kinerja steward. Kajian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara penerapan SOP dan peningkatan kinerja kerja steward dalam konteks nyata operasional hotel.

Penerapan SOP yang baik tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis kerja, tetapi juga sebagai alat pengendalian mutu, pembentuk disiplin kerja, serta instrumen peningkatan kinerja karyawan. Penelitian oleh ISO-based hospitality studies menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan secara konsisten mampu meningkatkan kejelasan peran, mengurangi kesalahan kerja, dan meningkatkan produktivitas karyawan (Zairis & Zairis, 2022); (Abdullah Maruf, 2014). Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana penerapan SOP berkontribusi terhadap peningkatan kinerja steward, terutama dari perspektif pengalaman kerja, tingkat pemahaman, serta praktik kerja sehari-hari di lingkungan operasional hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memandang penting untuk melakukan kajian kualitatif mengenai penerapan SOP dan implikasinya terhadap kinerja Steward di Hotel Patra Jasa Semarang guna memperoleh pemahaman yang komprehensif dan kontekstual.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan secara mendalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Steward di Hotel Patra Jasa Semarang.
2. Menganalisis peran SOP dalam meningkatkan kinerja Steward ditinjau dari aspek disiplin, efektivitas kerja, dan kualitas pelaksanaan tugas.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP serta upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen dan steward dalam meningkatkan kinerja kerja.

Kontribusi Penelitian

Kontribusi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen operasional perhotelan, khususnya terkait penerapan SOP sebagai instrumen pengendalian kerja dan peningkatan kinerja karyawan pada departemen pendukung operasional yang jarang dikaji secara mendalam, seperti Steward.

Kontribusi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi manajemen Hotel Patra Jasa Semarang dalam mengoptimalkan penerapan SOP Steward melalui perbaikan sistem pelatihan, pengawasan, dan pembinaan karyawan guna meningkatkan kinerja, efisiensi kerja, serta kualitas layanan internal hotel.

Secara implikatif, penelitian ini diharapkan memberikan saran praktis berupa penguatan sosialisasi SOP, peningkatan pelatihan kerja yang berkelanjutan, serta pengawasan dan evaluasi kinerja yang lebih konsisten. Dengan demikian, penerapan SOP tidak hanya bersifat formal administratif, tetapi benar-benar menjadi budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja Steward secara berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan seperangkat pedoman tertulis yang memuat tahapan kerja secara sistematis dan terstandar untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasional dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan organisasi. SOP berfungsi sebagai alat manajerial yang mengarahkan perilaku kerja karyawan sekaligus sebagai instrumen pengendalian kualitas dan evaluasi kinerja (Zairis & Zairis, 2022).

Dalam perspektif manajemen operasional jasa, SOP memiliki peran penting dalam meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan disiplin, serta menciptakan keseragaman proses kerja di seluruh unit organisasi. Penelitian internasional di sektor perhotelan menunjukkan bahwa penerapan SOP yang jelas dan terdokumentasi dengan baik mampu meningkatkan keandalan layanan (*service reliability*) serta mendukung terciptanya standar pelayanan yang konsisten (Chuangjian et al., 2020); (Baum, T., & Lundtorp, 2019).

Dalam konteks industri perhotelan, SOP menjadi instrumen utama dalam menjaga standar layanan, keamanan pangan (*food safety*), serta kebersihan dan sanitasi lingkungan kerja. SOP membantu karyawan memahami alur kerja, batasan tanggung jawab, serta standar hasil kerja yang diharapkan. SOP yang diterapkan secara konsisten juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan pengendalian risiko, terutama pada area dapur yang memiliki tingkat kompleksitas dan risiko tinggi (Mensah et al., 2023).

Kinerja Karyawan Steward

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja individu yang diukur berdasarkan standar, target, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam konteks perhotelan, kinerja tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan, tetapi juga dari kualitas pelaksanaan tugas, kepatuhan terhadap standar, serta kemampuan bekerja sama dalam tim (Armstrong, M., & Taylor, 2020).

Kinerja Steward dapat dilihat dari beberapa indikator utama, antara lain ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kebersihan dan kerapian peralatan serta area dapur, kepatuhan terhadap standar higienitas dan sanitasi, serta kemampuan koordinasi dengan departemen Food and Beverage Service dan Kitchen (Palupiningtyas et al., 2022). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peran Steward sangat menentukan kelancaran operasional dapur dan kualitas layanan makanan dan minuman yang diterima tamu secara tidak langsung (Mutiarin, 2021).

Berbagai studi menyimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kejelasan prosedur kerja, intensitas pengawasan, pelatihan yang memadai, serta budaya kerja organisasi. SOP yang jelas dan mudah dipahami memberikan kepastian kerja bagi karyawan, sehingga mampu meningkatkan rasa tanggung jawab, disiplin, dan efektivitas kerja (Iman Peris Toansiba, Imerlina Laia, Trinitas Harefa, Alvin Julianto Lase, Gabby Ribkanawaty Siburian, 2025); (Abdullah Maruf, 2014).

Penerapan SOP dalam Industri Perhotelan

Penerapan SOP dalam industri perhotelan merupakan bagian integral dari sistem manajemen mutu dan pengendalian operasional. Berbagai studi nasional dan internasional dalam sepuluh tahun terakhir menunjukkan bahwa penerapan SOP secara konsisten berpengaruh

positif terhadap kinerja operasional hotel, efisiensi kerja, serta kualitas layanan internal (Chuangjian et al., 2020); (Baum, T., & Lundtorp, 2019).

SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga sebagai alat kontrol, evaluasi, dan standarisasi kinerja karyawan. Dalam departemen Steward, SOP mencakup prosedur pengelolaan peralatan dapur, proses pencucian dan penyimpanan, pengendalian kebersihan, serta penerapan standar keselamatan dan kesehatan kerja (K3) (Rahayu et al., 2022). Ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP dapat meningkatkan risiko kontaminasi, menurunkan kualitas kebersihan, serta menghambat efisiensi operasional dapur (Mensah et al., 2023).

Penelitian nasional juga menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SOP sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman karyawan, komitmen manajemen, serta pengawasan yang berkelanjutan. SOP yang hanya bersifat formal administratif tanpa penguatan implementasi cenderung tidak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja (Mutiarin, 2021).

Argumentasi Penelitian

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa SOP memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku kerja, meningkatkan disiplin, dan mendukung peningkatan kinerja karyawan. Namun, efektivitas SOP sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi, karakteristik karyawan, serta budaya kerja yang berkembang di lingkungan kerja masing-masing.

Setiap hotel memiliki karakteristik operasional dan budaya kerja yang berbeda, sehingga implementasi SOP tidak dapat disamaratakan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang bersifat kontekstual dan mendalam untuk memahami bagaimana SOP diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari serta bagaimana SOP tersebut dimaknai dan dijalankan oleh karyawan. Pendekatan kualitatif dipandang tepat untuk menggali pengalaman, persepsi, dan realitas kerja Steward di Hotel Patra Jasa Semarang secara komprehensif.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak melakukan pengujian hipotesis, melainkan memfokuskan kajian dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Steward di Hotel Patra Jasa Semarang dalam praktik kerja sehari-hari?
2. Bagaimana peran SOP dalam meningkatkan kinerja Steward ditinjau dari aspek disiplin, efektivitas, dan kualitas kerja?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP serta upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen dan Steward untuk mengatasinya?

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020).

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (Bungin, 2019). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan implikasinya terhadap kinerja Steward di Hotel Patra Jasa Semarang berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik kerja sehari-hari. Desain studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali konteks organisasi secara komprehensif dan holistik pada satu objek penelitian tertentu.

Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Steward di Hotel Patra Jasa Semarang.

Subjek penelitian meliputi:

1. Karyawan Steward Hotel Patra Jasa Semarang.
2. Supervisor atau Head Steward.
3. Pihak manajemen yang terkait dengan operasional Food and Beverage Product.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penerapan SOP Steward.

Definisi Operasional dan Fokus Pengukuran

Dalam penelitian kualitatif ini, definisi operasional digunakan untuk memperjelas fokus kajian dan ruang lingkup penelitian, bukan sebagai alat pengukuran kuantitatif (Mulyadi, 2019).

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP didefinisikan sebagai pedoman kerja tertulis yang mengatur tahapan pelaksanaan tugas Steward, meliputi prosedur pencucian peralatan, penyimpanan, pengendalian kebersihan dan sanitasi, serta keselamatan kerja.

2. Kinerja Steward

Kinerja Steward didefinisikan sebagai kualitas pelaksanaan tugas kerja yang ditunjukkan melalui kedisiplinan, ketepatan waktu, kebersihan dan kerapian area dapur, kepatuhan terhadap standar higienitas, serta kemampuan bekerja sama dengan departemen lain.

Fokus pengukuran kualitatif diarahkan pada persepsi, pemahaman, dan praktik kerja Steward terhadap penerapan SOP serta dampaknya terhadap kinerja kerja.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan kunci, yaitu Steward, Supervisor, dan manajemen terkait. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian, mencakup pemahaman SOP, penerapan SOP, kendala, dan dampaknya terhadap kinerja.

2. Observasi Partisipatif

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas kerja Steward di area dapur, termasuk kepatuhan terhadap SOP, alur kerja, dan kondisi kebersihan lingkungan kerja. Instrumen observasi berupa lembar observasi yang disesuaikan dengan indikator SOP Steward.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian, meliputi dokumen SOP Steward, jadwal kerja, laporan pengawasan, serta foto kegiatan operasional yang relevan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi:

1. Reduksi Data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian Data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel tematik untuk memudahkan pemahaman pola dan hubungan antar kategori.
3. Penarikan Kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk memperoleh makna dan temuan penelitian terkait penerapan SOP dan kinerja Steward.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pengujian Hipotesis

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sehingga tidak melakukan pengujian hipotesis secara statistik. Fokus penelitian diarahkan pada eksplorasi fenomena dan pemahaman mendalam terhadap penerapan SOP serta implikasinya terhadap kinerja Steward.

Sebagai pengganti pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan pertanyaan penelitian sebagai panduan analisis, serta melakukan interpretasi data secara deskriptif-analitis untuk menghasilkan temuan yang bersifat kontekstual dan substantif (Firman, 2018).

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Karakteristik Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam studi ini terdiri dari karyawan Steward dan pihak manajemen yang terlibat langsung dalam operasional Food and Beverage Product di Hotel Patra Jasa Semarang. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria utama memiliki pengalaman kerja dan keterlibatan langsung dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Steward.

Secara umum, informan memiliki latar belakang pengalaman kerja yang beragam, mulai dari steward junior hingga supervisor. Rentang masa kerja informan berkisar antara kurang dari dua tahun hingga lebih dari lima tahun. Variasi pengalaman kerja ini memberikan sudut pandang yang komprehensif mengenai tingkat pemahaman SOP, konsistensi penerapan, serta evaluasi terhadap efektivitas SOP dalam mendukung kinerja kerja. Karakteristik tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya, mendalam, dan kontekstual terkait praktik kerja Steward di lingkungan operasional hotel.

Hasil Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Data kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama sesuai dengan fokus penelitian.

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Steward

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Patra Jasa Semarang telah memiliki SOP Steward yang tersusun secara tertulis dan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan. SOP tersebut mencakup prosedur pencucian peralatan dapur, penyimpanan peralatan, pengendalian kebersihan dan sanitasi, serta penerapan keselamatan dan kesehatan kerja. Sebagian besar informan menyatakan bahwa SOP telah disosialisasikan kepada karyawan, terutama pada saat orientasi awal kerja.

Namun demikian, temuan penelitian mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman dan penerapan SOP di antara Steward masih bervariasi. Steward dengan masa kerja yang lebih lama cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik dan menerapkan SOP secara lebih konsisten dibandingkan dengan steward yang baru bekerja. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pada kondisi operasional yang padat atau saat tingkat okupansi hotel tinggi, penerapan SOP tidak selalu dilakukan secara penuh sesuai standar yang ditetapkan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP secara formal belum sepenuhnya menjamin keseragaman praktik kerja. Diperlukan penguatan implementasi SOP melalui pelatihan berkelanjutan, pembiasaan kerja, dan pengawasan yang konsisten agar SOP benar-benar menjadi pedoman kerja yang efektif.

2. Peran SOP dalam Meningkatkan Kinerja Steward

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kinerja Steward, khususnya pada aspek disiplin kerja, keteraturan alur kerja, dan kebersihan area dapur. Steward yang memiliki pemahaman SOP yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih terstruktur, mampu bekerja secara lebih efisien, serta memiliki tingkat kesalahan kerja yang lebih rendah.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyatakan bahwa SOP memberikan kejelasan mengenai standar kerja yang harus dicapai, sehingga meminimalkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas. SOP juga membantu menciptakan pembagian tugas yang lebih jelas dan meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Temuan observasi mendukung hasil wawancara, di mana kepatuhan terhadap SOP berdampak positif terhadap kerapian peralatan, kebersihan area kerja, serta kelancaran koordinasi antara Steward dengan departemen dapur dan **Food and Beverage Service**.

Temuan ini menegaskan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis operasional, tetapi juga sebagai alat pembentuk perilaku kerja, peningkatan disiplin, dan peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan.

3. Kendala dalam Penerapan SOP

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala utama dalam penerapan SOP Steward, antara lain:

1. Beban kerja yang tinggi pada jam operasional tertentu, terutama saat tingkat hunian hotel meningkat.
2. Keterbatasan jumlah tenaga kerja yang tidak sebanding dengan volume pekerjaan.
3. Kurangnya pelatihan ulang (refreshment training) terkait SOP, khususnya bagi steward baru.
4. Pengawasan yang belum dilakukan secara optimal dan konsisten.

Kendala-kendala tersebut menyebabkan sebagian Steward melakukan penyesuaian kerja yang tidak sepenuhnya sesuai dengan SOP, terutama dalam situasi operasional yang menuntut kecepatan kerja. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas kerja, efektivitas operasional, serta meningkatkan risiko ketidaksesuaian standar kebersihan dan sanitasi.

4. Upaya Perbaikan dalam Penerapan SOP

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor dan pihak manajemen, beberapa upaya telah dan dapat dilakukan untuk meningkatkan penerapan SOP, antara lain melalui peningkatan frekuensi pelatihan kerja, pelaksanaan briefing rutin sebelum operasional, serta penguatan peran supervisor dalam melakukan pengawasan dan evaluasi kerja. Upaya-upaya tersebut dipandang

penting untuk memastikan SOP dapat dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh Steward, baik dalam kondisi operasional normal maupun sibuk.

Jawaban atas Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan SOP Steward di Hotel Patra Jasa Semarang telah berjalan dan didukung dengan dokumen resmi, namun belum sepenuhnya konsisten dalam praktik kerja sehari-hari.
2. SOP berperan penting dalam meningkatkan kinerja Steward, terutama dalam aspek disiplin, keteraturan kerja, dan kebersihan area dapur, khususnya bagi steward yang memiliki pemahaman SOP yang baik.
3. Kendala utama dalam penerapan SOP meliputi beban kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pengawasan, sementara upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan dan penguatan supervisi.

Instrumen Pengujian dan Hipotesis

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sehingga tidak menggunakan instrumen pengujian statistik maupun pengujian hipotesis. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan tematik digunakan untuk menginterpretasikan data dan menjawab pertanyaan penelitian secara mendalam.

Interpretasi Temuan dan Diskusi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja Steward, namun efektivitasnya sangat bergantung pada tingkat pemahaman karyawan dan dukungan manajerial. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen operasional yang menyatakan bahwa SOP akan efektif apabila didukung oleh pelatihan, pengawasan, dan komitmen organisasi.

Ketidakkonsistenan penerapan SOP yang ditemukan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa SOP perlu diposisikan tidak hanya sebagai dokumen formal, tetapi sebagai budaya kerja yang terinternalisasi dalam aktivitas operasional sehari-hari. Dengan menjadikan SOP sebagai bagian dari kebiasaan kerja, peningkatan kinerja Steward dapat dicapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Steward di Hotel Patra Jasa Semarang, dapat disimpulkan bahwa SOP telah diterapkan sebagai pedoman kerja utama dalam menunjang pelaksanaan tugas steward, khususnya terkait kebersihan peralatan dapur, pengelolaan perlengkapan operasional, serta

penerapan standar sanitasi dan higienitas. Secara umum, SOP memberikan arah kerja yang jelas dan membantu menciptakan keteraturan dalam proses operasional Food and Beverage Product.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya berjalan optimal dan konsisten. Masih ditemukan perbedaan tingkat pemahaman antar steward, variasi kedisiplinan dalam menjalankan SOP, serta keterbatasan pengawasan dan pelatihan yang berkelanjutan. Kondisi tersebut berdampak pada kinerja kerja steward, baik dari segi ketepatan kerja, efisiensi waktu, maupun kualitas hasil kerja.

Penelitian ini juga menemukan bahwa SOP memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja steward apabila didukung oleh sosialisasi yang efektif, pelatihan kerja yang memadai, serta pengawasan yang konsisten dari pihak manajemen. Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai aturan tertulis, tetapi sebagai instrumen manajerial yang mampu mendorong peningkatan kinerja dan profesionalisme karyawan.

Implikasi Penelitian

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Hotel Patra Jasa Semarang, khususnya pada Departemen Food and Beverage Product, yaitu perlunya:

1. Meningkatkan intensitas sosialisasi SOP kepada steward secara berkala agar seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama terkait prosedur kerja.
2. Menyelenggarakan pelatihan dan pembinaan kerja yang berkelanjutan guna meningkatkan keterampilan teknis dan kesadaran pentingnya penerapan SOP.
3. Memperkuat fungsi pengawasan dan evaluasi kinerja steward agar pelaksanaan SOP dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan.
4. Menjadikan SOP sebagai dasar penilaian kinerja sehingga dapat mendorong disiplin dan tanggung jawab kerja karyawan.

Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep dalam manajemen sumber daya manusia dan manajemen operasional perhotelan bahwa penerapan SOP berperan strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada departemen pendukung operasional hotel. Penelitian ini juga menambah bukti empiris bahwa efektivitas SOP sangat dipengaruhi oleh faktor pemahaman, pengalaman kerja, dan sistem pengawasan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan pada satu hotel, yaitu Hotel Patra Jasa Semarang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi ke seluruh industri perhotelan.

2. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga temuan sangat bergantung pada persepsi dan pengalaman subjek penelitian.
3. Fokus penelitian hanya pada departemen Steward, sehingga belum menggambarkan penerapan SOP pada departemen lain di hotel.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan tersebut, saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperluas objek penelitian pada beberapa hotel atau membandingkan antar hotel untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
2. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods atau kuantitatif untuk mengukur pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan secara lebih objektif dan terukur.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor lain yang memengaruhi kinerja steward, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan beban kerja.
4. Disarankan untuk meneliti penerapan SOP pada departemen lain di hotel guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai manajemen operasional perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Maruf, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Acquah, I. S. K., Agyabeng-Mensah, Y., & Afum, E. (2021). Examining the link among green human resource management practices, green supply chain management practices and performance. *Benchmarking*, 28(1), 267–290. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2020-0205>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.)*.
- Baum, T., & Lundtorp, S. (2019). *Tourism and the Competitiveness of Destinations*.
- Bungin, B. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Chuangjian, Chen, L. L., Bagas, L., Lu, Y., He, X., Lai, X., Wass, S. Y., HEKINIAN, R., Weaver, B. L., Kar, A., Davidson, J. O. N., Colucci, M., Welsch, B., Hammer, J., Baronnet, A., Jacob, S., HELLEBRAND, E., Sinton, J. M., White, W. M., ... de Oliveira Chaves, A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(1), 133–138.
- Firman. (2018). Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–14.
- Henry Yuliamir, & Enik Rahayu. (2021). STRATEGI PEMASARAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN KINERJA BISNIS DI KARTIKA JAYA KABUPATEN KENDAL, JAWA TENGAH (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Pemasaran dan Rencana Pengembangan Di kartika Jaya Kabupaten Kendal, Jawa Tengah). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Waradin*, 1(1), 48–62. <https://doi.org/10.56910/wrd.v1i1.144>
- Iman Peris Toansiba, Imerlina Laia, Trinitas Harefa, Alvin Julianto Lase, Gabby Ribkanawaty Siburian, A. L. (2025). PENTINGNYA EDUKASI KEBERSIHAN DAN KESEHATAN UNTUK MENUNJANG LAYANAN YANG BERKUALITAS DI LINGKUP PARIWISATA. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 7(2), 1906–1911.
- Mensah, I. K., Khan, M. K., & Mwakapesa, D. S. (2023). Factors determining the entrepreneurial intentions among Chinese university students: the moderating impact of student internship motivation. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02275-9>
- Mulyadi, M. (2019). *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif & Kualitatif*. Publica.

- Mutiarin, D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal. In *New Normal*. [https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/36684/Inovasi Pelayanan Publik_Siap Cetak.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/36684/Inovasi_Pelayanan_Publik_Siap_Cetak.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palupiningtyas, D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2022). Serta Berdampak Pada Kinerja Karyawan Di Hotel Muria. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 82–91. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.45299>
- Zairis, A., & Zairis, G. (2022). Digital Innovation: The Challenges of a Game-Changer. In *Proceedings of the European Conference on Innovation and Entrepreneurship, ECIE* (Vol. 17, Issue 1, pp. 630–637). <https://doi.org/10.34190/ecie.17.1.774>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

Tabel 1. Indikator Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

| No | Fokus Kajian | Indikator | Pertanyaan Pokok Wawancara | Informan | |
|----|-----------------|-------------------------------|---|---|-----------------------|
| 1 | Pemahaman SOP | Tingkat pemahaman SOP Steward | Pemahaman terhadap isi SOP, tujuan SOP, dan tahapan kerja Steward | Steward | |
| 2 | | Sosialisasi SOP | Cara penyampaian SOP, frekuensi sosialisasi, dan media yang digunakan | Steward, Supervisor | |
| 3 | | Pelatihan SOP | Ketersediaan pelatihan, bentuk pelatihan, dan manfaat pelatihan SOP | Steward, Supervisor | |
| 4 | Penerapan SOP | Kepatuhan terhadap SOP | Pelaksanaan SOP dalam kegiatan kerja sehari-hari | Steward | |
| 5 | | Konsistensi penerapan | Konsistensi penerapan SOP pada kondisi kerja normal dan sibuk | Steward | |
| 6 | | Pengawasan kerja | Bentuk pengawasan dan evaluasi penerapan SOP | Supervisor, Manajemen | |
| 7 | Kinerja Steward | Disiplin kerja | Ketepatan waktu, kehadiran, dan kepatuhan terhadap jadwal kerja | Steward, Supervisor | |
| 8 | | Kualitas kerja | Kebersihan dan kerapian peralatan serta area dapur | Steward | |
| 9 | | Efektivitas kerja | Kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan | Steward | |
| 10 | Kendala | Hambatan penerapan SOP | Koordinasi dengan dapur dan F&B Service | Steward, Supervisor | |
| 11 | | | | Faktor individu, fasilitas, beban kerja, dan lingkungan kerja | Steward |
| 12 | | | | Upaya manajemen dan karyawan dalam meningkatkan penerapan SOP | Supervisor, Manajemen |

Tabel 2. Indikator Observasi Lapangan

| No | Fokus Observasi | Indikator yang Diamati | Deskripsi Observasi |
|----|-----------------------|--|--|
| 1 | Kepatuhan SOP | Pelaksanaan prosedur pencucian peralatan | Kesesuaian tahapan kerja dengan SOP |
| 2 | | Penyimpanan peralatan | Kerapian dan penempatan peralatan sesuai standar |
| 3 | Kebersihan & Sanitasi | Kebersihan area dapur | Kondisi lantai, meja kerja, dan area pencucian |
| 4 | | Higienitas kerja | Penggunaan alat pelindung diri (sarung |

| | | | |
|---|-------------------|-----------------------|--|
| 5 | Disiplin Kerja | Ketepatan waktu kerja | tangan, apron) Kehadiran dan kesiapan kerja sesuai jadwal |
| 6 | Efektivitas Kerja | Alur kerja | Kelancaran proses kerja tanpa penumpukan peralatan |
| 7 | Kerja Sama | Koordinasi tim | Interaksi dan komunikasi dengan departemen lain |
| 8 | Pengawasan | Peran supervisor | Monitoring dan pengarahan selama operasional |
| 9 | Kepatuhan K3 | Keselamatan kerja | Penerapan prosedur keselamatan kerja di area steward |
