

ANALISIS IMPLEMENTASI *STANDAR OPERATING PROCEDURE*
RESTORAN SAWA DI BAGIAN PRAMUSAJI
HOTEL NIKKO ALIVILA YOMITAN *RESORT* OKINAWA

Oleh

Dewa Putu Eka Indra Yana, NIM. 1912061013

Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *Standar Operating Procedure* (SOP) restoran Sawa bagian pramusaji di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa (HNAYRO). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi terlibat di restoran Sawa, wawancara semi terstruktur dengan empat staf yang bertanggungjawab terhadap restoran, dokumentasi berupa foto dan video, serta studi pustaka berupa website dan juga buku tentang etika pelayanan masakan Jepang. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kualitatif. Kemudian untuk menganalisis implementasi SOP menggunakan teori tentang tujuh indikator SOP (Santoso, 2014). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator SOP sudah diimplementasikan dengan sangat baik, yaitu 1) efisiensi, 2) konsistensi, 3) minimalisir kesalahan, 4) penyelesaian masalah, 5) perlindungan tenaga kerja, 6) peta kerja dan 7) batas pertahanan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa SOP suatu organisasi mencerminkan budaya suatu negara. Seperti dalam implementasinya terdapat sikap disiplin untuk mematuhi SOP dengan memperhatikan efektifitas kerja dan menghargai segala sesuatu dengan maksimal.

Kata kunci: SOP, Restoran Sawa, Pramusaji, Indikator SOP, Implementasi SOP

ホテル日航アリビラ 読谷リゾート沖縄

佐和レストランのサービス部門における標準作業手順書

デワ・プトウ・エカ・インドラ・ヤナ、学籍番号 1912061013

日本語教育学科

要旨

本研究の目的は、ホテル日航アリビラ読谷リゾート沖縄の「佐和」レストランにあるサービスセクションでの標準作業手順書を明らかにする。データ収集方法は、佐和レストランでの観察、レストランの全責任者である四人のスタッフとインタビュー、写真やビデオの形での記録、ウェブサイトや和食のサービスマナーの本で文献調査である。本研究では、記述的定性的な手法を使用することである。七つ標準作業手順書の指標の理論 (Santoso、2014)によって分析した。結果、佐和レストランではすべての標準作業手順書指標、つまり 1) 効率、2) 一貫性、3) エラーの最小化、4) 問題解決、5) 労働保護、6) 作業マップ、7) 防御境界が非常にうまく実装されている。組織の標準作業手順書はその組織の文化に依存することである。たとえば、日本では時間を守る文化やもったいないという考えがある。

キーワード : 標準作業手順書、佐和レストラン、サービスセクション、標準作業手順書指標、標準作業手順書の実装