

PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE* SUMBER DAYA MANUSIA, PRODUKSI DAN PEMASARAN PADA HOTEL PURI GENDIS TRAWAS

Alexius Tanggu Daga dan Yudhi Anggoro

Email : ihduy2000@gmail.com

STIE INDOCAKTI Jl. Besar Ijen No. 90-92 Malang, Jawa Timur

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem mutu sumber daya manusia, produksi dan pemasaran pada Hotel Puri Gendis. Spesifikasi produk yang diharapkan adalah sistem mutu yang memenuhi kriteria kegunaan, kemudahan, kelengkapan dan keterbacaan. Metode yang di gunakan adalah metode penelitian Borg and Gall yang meliputi sepuluh langkah tetapi oleh peneliti hanya menggunakan enam langkah. Jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder. Instrument pengumpulan data menggunakan metode observasi wawancara dan angket validasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu dengan menentukan rata – rata, kelas interval, rentang kelas, panjang interval kelas dan membuat tabel distribusi frekuensi. Dalam penelitian ini peneliti membuat 50 sistem mutu yang dibutuhkan hotel puri gendis, yaitu 10 SOP sumber daya manusia, 29 SOP produksi dan 11 SOP pemasaran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan berguna untuk segenap pihak - pihak yang bersangkutan terutama pada Hotel Puri Gendis. Sistem mutu yang telah disusun peneliti di harapkan bisa di terapkan pada Hotel Puri Gendis. Sistem mutu ini diharapkan sangat membantu dalam kegiatan operasional Hotel Puri Gendis yang akan datang.

Kata kunci Penelitian dan Pengembangan, Sistem Mutu, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Operasional, dan Manajemen Pemasaran

PENDAHULUAN

Latar belakang

Pengelolaan sumber daya manusia, produksi dan pemasaran dalam operasionalnya pada Hotel Puri Gendis sudah berjalan dengan baik. Tetapi belum terdokumentasi dalam sebuah tulisan atau belum mempunyai *standart operational procedure* (SOP). Dalam menghadapi persaingan dan diikuti dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang meningkat, Hotel Puri Gendis harus bersiap untuk menghadapainya. Untuk mencapai target dan tujuan, harus terus berinovasi dalam berbagai hal yang mendukung dalam perkembangan mutu hotel. Maka dari itu peneliti mengadakan penelitian ini untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem mutu Hotel Puri Gendis. Selain itu peneliti ingin membantu Hotel Puri

Gendis untuk di buat *standart operational procedure* (SOP). Adapun tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjaga konsistensi hotel dan terus meningkat kualitas mutu dalam jasa pelayanannya serta meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti mencoba untuk mengetahui lebih dalam lagi masalah sumber daya manusia, produksi, dan pemasaran pada Hotel Puri Gendis dan menuangkannya dalam suatu skripsi yang berjudul : “Penelitian dan Pengembangan *Standart Operational Procedure* Sumber daya Manusia, Produksi dan Pemasaran Pada Hotel Puri Gendis Trawas”.

Tujuan penelitian dan pengembangan

Tujuan dari penelitian dan pengembangan ini adalah untuk mengembangkan

prosedur yang dapat diterapkan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, produksi dan pemasaran pada Hotel Puri Gendis

Spesifikasi produk yang di harapkan

1. Disajikan dalam bahasa yang mudah dan sederhana sehingga diharapkan dapat dipahami dengan mudah oleh para pembaca
2. Dapat diterapkan dalam perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian
3. Memenuhi standar kebutuhan yang di harapkan oleh perusahaan dalam menjaga konsistensi produk
4. Meningkatkan kualitas dan produktifitas perusahaan.

Pentingnya penelitian dan pengembangan

1. Bagi STIE INDOCAKTI
Sebagai sarana dalam memperluas jaringan kerjasama dengan perusahaan dan lembaga yang terkait
2. Bagi perusahaan
Sebagai sarana dalam menyumbang pemikiran dan tenaga dalam upaya meningkatkan mutu kinerja perusahaan di masa yang akan datang
3. Bagi Peneliti
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap Penelitian dan pengembangan dan menerapkan teori yang telah di peroleh di kampus.

Asumsi dan keterbatasan penelitian dan pengembangan

1. Asumsi
Penelitian yang di lakukan, sesuai dengan kebutuhan dan dasar untuk pengembangan sistem mutu pada masa yang akan datang
2. Keterbatasan
Karena keterbatasan waktu, sehingga sistem mutu yang di susun hanya pada tiga bidang yaitu sumber daya manusia, produksi, dan pemasaran pada dan kegiatan operasional Hotel Puri Gendis belum terprosedur sehingga peneliti sedikit kesulitan untuk mengumpulkan data setiap substansi dan dokumentasi.

Defenisi operasional

1. Metode *Research and Development* (R&D), yaitu metode penelitian yang digunakan

untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut

2. Sistem mutu adalah beberapa jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan yang dilakukan oleh manusia, untuk mencapai kesesuaian antara produk atau jasa yang dihasilkan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan persyaratan atau kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan
3. Sumber daya manusia merupakan manusia yang bekerja di suatu lingkungan organisasi seperti personalia, tenaga kerja, dan karyawan.
4. Produksi adalah serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.
5. Pemasaran (*marketing*) adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi ide, barang, dan jasa untuk menciptakan nilai tukar yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.
6. Standar operasional prosedur merupakan serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan.

KAJIAN PUSTAKA

Prinsip Penyusunan SOP

Menurut Rudi Tambunan (2013 : 31) Beberapa Prinsip dalam penyusunan SOP diantaranya yang di kutip dari adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan SOP harus mengacu pada SOTK (susunan organisasi dan tata kerja), TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi), serta alur dokumen.
- b. Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi.
- c. Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi.
- d. SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku.
- e. SOP dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan.
- f. SOP tidak terlalu rinci.

- g. SOP dibuat sesederhana mungkin.
- h. SOP tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain.
- i. SOP ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan.

Prinsip Pelaksanaan SOP

Menurut Lukman Setiawan (2012 : 12) harus memenuhi beberapa kriteia sebagai berikut :

- a. Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun dan dalam kondisi apa pun oleh seluruh pejabat dan pelaksana di lingkungan Inspektorat Jenderal Departemen Agama.
- b. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi.
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap segala penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
- d. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai berperan dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika ada pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
- f. Didokumentasikan dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi.

METODE PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian dan Pengembangan atau dikenal juga dengan metode *Research and Development* (R&D), yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut (Sugiyono, 2010:407). Produk yang dimaksudkan adalah suatu sistem mutu berupa standar operasional

prosedur pada bidang sumber daya manusia, produksi dan pemasaran

Model penelitian dan pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah prosedur pengembangan yang dilakukan oleh Borg and Gall (1983:201), yaitu pengembangan pembelajaran mini (*mini course*) melalui 10 langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*research and information collecting*)

Melakukan penelitian dan pengumpulan data untuk mengumpulkan berbagai informasi dasar yang akan berguna dalam membantu proses penelitian selanjutnya

2. Perencanaan (*planning*)

Melakukan perencanaan produk dengan cara identifikasi dan definisi keterampilan, perumusan tujuan, penentuan urutan pembelajaran dan uji ahli atau uji coba pada skala kecil.

3. Mengembangkan jenis produk awal (*develope preliminary form of product*)

Tahap ini meliputi: penyiapan materi, penyusunan buku pegangan dan perangkat evaluasi. Dalam tahap ini hasil studi pendahuluan dan perencanaan direalisasikan dalam bentuk produk yang sebenarnya.

4. Melakukan uji coba lapangan tahap awal (*preliminary field testing*)

Pengumpulan informasi/data dengan menggunakan observasi, wawancara dan kuisioner dan dilanjutkan analisis data. Dari uji kelayakan tersebut dapat diketahui berbagai kekurangan, saran dan rekomendasi terhadap produk yang dibuat.

5. Melakukan revisi terhadap produk utama (*main product revision*).

Revisi produk dilakukan mengacu pada hasil uji kelayakan berdasarkan masukan dan saran-saran dari hasil uji lapangan awal.

6. Melakukan uji coba lapangan (*main field testing*).

Uji coba produk secara terbatas dilakukan terhadap responden penelitian. Penilaian tentang kelayakan produk dilakukan sebelum dan sesudah proses uji coba.

7. Melakukan penyempurnaan produk hasil uji lapangan (*operational product revision*).

Tahap ini berdasarkan masukan dan saran-saran hasil uji lapangan utama.

8. Melakukan uji pelaksanaan lapangan (*operational field testing*).
9. Tahap ini data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan kuesioner.
10. Melakukan penyempurnaan akhir produk (*final product revision*)

Pada tahap ini hasil dari uji coba lapangan akan dijadikan acuan perbaikan akhir produk.

11. Mendesiminasikan dan mengimplemen-tasikan produk (*dissemination and implementation*)

Setiap tahap dari penelitian mulai dari awal hingga akhir penelitian didokumentasikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian. Dalam tahap pelaporan juga dikemukakan mengenai kesimpulan penelitian dan saran pengembangan penelitian berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data dari seluruh tahap penelitian.

Namun langkah-langkah prosedur pengembangan yang dilakukan oleh Borg and Gall tersebut disederhanakan oleh peneliti menjadi 6 langkah. Hal ini dikarenakan peneliti menyesuaikan dengan keadaan yang ada pada Hotel Puri Gendis.

Berikut ini 6 langkah prosedur pengembangan yang telah disederhanakan yang dilakukan oleh peneliti:

1. Melakukan penelitian dan pengumpulan data dari berbagai sumber yang ada mengenai sistem mutu yang dibutuhkan oleh Hotel Puri Gendis Dalam tahap ini, peneliti menemukan 3 sub-tansi yang membutuhkan sistem mutu.
2. Melakukan perencanaan produk yang akan dikembangkan pada Hotel Puri Gendis. Dalam tahap ini, peneliti menemukan 50 sistem mutu yang dibutuhkan oleh perusahaan.
3. Mengembangkan produk awal, yaitu sistem mutu manajemen sumber daya manusia, produksi, pergudangan dan pemasaran. Pada tahap ini, peneliti menuliskan 50 sistem mutu yang sudah dipilih.
4. Melakukan uji ahli produk awal dengan mengujikan sistem mutu kepada dua

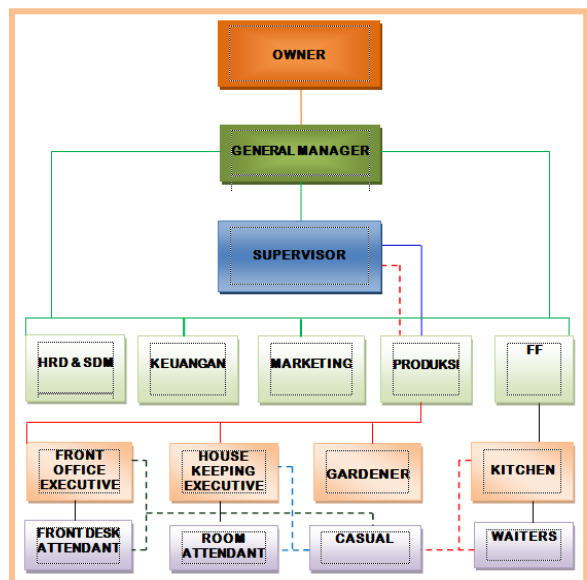
validator, yaitu satu validator akademisi dan satu validator praktisi.

5. Melakukan revisi produk awal (sesuai dengan hasil uji validasi dan saran atau tanggapan dari hasil uji validasi ahli). Revisi dilakukan berdasarkan kriteria dalam angket validasi yang disusun.
6. Melakukan penyempurnaan produk akhir sehingga dihasilkan produk pengembangan berupa sistem mutu pengelolaan sumber daya manusia, produksi, pergudangan dan pemasaran. Tahap ini merupakan tahap akhir yang berupa sistem mutu dalam bentuk teks yang sudah disesuaikan dengan hasil.

HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Paparan data

Hotel Puri Gendis adalah sebuah berkelas hotel melati yang berada di Jalan Keramat 3 dusun Kemloko kecamatan Trawas kabupaten Mojokerto. Hotel puri Gendis mulai beroperasi pada tahun 2010 dengan konsep *back to nature*. Berikut ini adalah gambar struktur organisasi Hotel Puri Gendis.



Analisis Data

Yang diteliti dalam penelitian dan pengembangan ini adalah sistem mutu sumber daya manusia, produksi dan pemasaran pada Hotel Puri Gendis . Sistem mutu ini diuji oleh dua validator yaitu validator akademisi dan validator praktisi berdasarkan empat aspek

penilaian yaitu tingkat kegunaan, tingkat kemudahan penggunaan, tingkat kelengkapan serta tingkat keterbacaan.

Dengan belum adanya *Standart Operational Procedur* (SOP) yang diterapkan pada Hotel Puri Gendis, maka peneliti ingin membantu pemilik usaha untuk membuat *Standart Operational Procedur* (SOP) di bidang sumber daya manusia, produksi dan pemasaran.

Dengan adanya *Standart Operational Procedur* (SOP), maka di harapkan Hotel Puri Gendis dapat mempermudah dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dan juga menjaga kualitas dan konsisten pelayanan dimasa yang akan datang.

Kesimpulan

General Manager Hotel Puri Gendis menyatakan bahwa sistem mutu sumber daya manusia, produksi dan pemasaran sangat diperlukan di , Hotel Puri Gendis yaitu dengan tujuan meningkatkan kualitas dan menjaga konsistensi dalam pelayanan.

Pengembangan produk awal

Produk awal penelitian ini adalah sistem mutu sumber daya manusia, produksi dan pemasaran berjumlah 50 tiap SOP. setiap SOP terdapat 6 bagian yaitu definisi, tujuan, prinsip, prosedur, bagian terkait, dan dokumentasi.

Analisis data

Dari hasil analisis data dari semua SOP, 10 SOP sumber daya manusia, 29 SOP produksi dan 11 SOP pemasaran semua masuk dalam kategori sangat layak untuk di terapkan di Hotel Puri Gendis.

KAJIAN DAN SARAN

Kajian

Dari hasil analisis data uji validasi akademisi dan praktisi yang terdiri dari empat macam aspek yaitu tingkat kegunaan, tingkat kemudahan penggunaan, tingkat kelengkapan dan tingkat keterbacaan yang telah dikaji oleh validator, maka SOP dinyatakan valid dan layak diterapkan pada perusahaan dikarenakan nilai hasil rata – rata pada ketiga substansi sistem mutu semua masuk dalam kategori sangat baik.

Saran

Bagi peneliti :

Pemilihan objek penelitian lebih mengutamakan untuk yang belum mempunyai sistem mutu Bagi perusahaan

Sistem mutu yang telah di buat oleh peneliti di harapkan bisa di terapkan di perusahaan.

Bagi STIE INDOCAKTI

Pemilihan untuk validator akademisi, selain harus mempertimbangkan tingkat pendidikan, juga harus di lihat pengalaman kerja dan pengalaman organisasi, agar dalam penilaian maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Borg, W. R., Gall, M.D. 1983. *Education Research: An. Introduction.* London: Longman, Inc.
- Budianto, Eko. 2011. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Kerangka Teori Dengan Pendekatan Teknis)*. Edisi 1. Cetakan 1.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 13 Jilid 1 Jakarta : Erlangga.
- Heizer, Jay and Barry Render. 2006. *Operations Management (Manajemen Operasi).* Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Cetakan 9. Alfabeta. Bandung .
- Syamsi, Ibnu. 2007. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja.* Edisi revisi Cetakan ke-2. Bumi Aksara. Jakarta.

