

TUGAS AKHIR

“PERANCANGAN STRUKTUR ORGANISASI dan STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN TOURISM CAFÉ POLITEKNIK NEGERI MANADO”



Oleh :
Michelle Maria Van De Silva Kawengian
NIM : 18061025

**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

2022

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Identifikasi Masalah	2
1.4 Tujuan Penulisan	2
1.5 Manfaat Penulisan	2

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian <i>Café</i>	3
2.2 Sejarah <i>Café</i>	3
2.3 Pengertian Struktur Organisasi.....	4
2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)	4
2.5 Pengertian <i>Owner</i>	6
2.6 Pengertian Manajemen	6
2.7 Pengertian <i>Supervisor</i>	7
2.8 Pramusaji	7
2.9 Pengertian <i>Cashier</i>	12

2.10 Barista.....	13
2.11 Pengertian Penempatan Kerja.....	14
2.12 Pelayanan.....	14
2.13 <i>Hospitality</i>	15
BAB III METODOLOGI PENULISAN	
3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Pengamatan	16
3.2 Sumber Data	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	18
4.2 Hasil Pembahasan.....	21
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35



DAFTAR GAMBAR

4.1.1	<i>Gedung Kuliah Terpadu dan Tourism Café Politeknik Negeri Manado</i>	18
4.1.2	<i>Serving coffee and light meals at Tourism Café.....</i>	20



DAFTAR TABEL

4.2.1 Struktur Organisasi (<i>Organizational Chart</i>) <i>Tourism Café</i>	21
4.2.2 <i>Job Description Tourism Café</i>	24
4.2.3 <i>Job Position sudah ada dan belum ada di Tourism Café</i>	25
4.2.4 <i>Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tourism Café</i>	28
4.2.5 <i>Standar Operasional Prosedur Pelayanan Waiter</i>	31
4.2.6 <i>Standar Operasional Prosedur Pelayanan Cashier</i>	31
4.2.7 <i>Standar Operasional Prosedur Pelayanan Barista</i>	32



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Café adalah sebuah restoran kecil dimana makanan dan minuman sederhana disajikan. *Café* biasanya menyajikan minuman kopi dengan berbagai macam variasi rasa campuran seperti *espresso*, *latte* dan *cappuccino*. Bahkan beberapa *café* menyediakan seperti *ice coffee*, *ice tea*, *mocktail* dan minuman beralkohol. Sebagai pendamping minuman, disediakan juga makanan ringan seperti kue-kue kecil misalnya roti, *brownies*, *donut*, *sandwiches*, *snacks* dan berbagai jenis kacang-kacangan. Di Indonesia bahkan *café* menyediakan kue atau pengolahan khas dan tradisional Indonesia.

Akhir-akhir ini bisnis *café* menjadi trend di kalangan masyarakat. *Café* banyak di kunjungi berbagai kalangan terutama anak muda generasi milenial. *Café* telah menjadi tempat berkumpul dan bersosialisasi. Pada saat bersamaan sebagai usaha bisnis, telah terjadi persaingan antar *café*. Agar supaya usaha tetap bertahan maka dibutuhkan persaingan yang baik.

Pengelolaan *café* yang baik memerlukan pengaturan pembagian kerja, alur kerja, penggunaan fasilitas dan pelayanan yang baik dan teratur. Hal-hal tersebut dapat dilihat pada *café – café* yang sudah berjalan baik dan cukup lama.

Politeknik Negeri Manado dengan lokasi serta fasilitas yang tersedia sudah sangat baik, maka *café* yang ada seharusnya berjalan dengan baik.

Dalam pengamatan awal penulis, penulis melihat bahwa potensi Tourism Café sudah sangat baik, akan tetapi masih dibutuhkan pengaturan dan keteraturan. Terlihat alur kerja serta struktur organisasi yang belum memenuhi syarat. Untuk itu selain seharusnya memenuhi struktur organisasi *café*, dibutuhkan pengaturan dari alur kerja yaitu standar operasional prosedur. Sehingga berdasarkan studi yang telah penulis pelajari mengenai *café*, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), dan juga pengamatan yang dilaksanakan penulis pada Tourism Café maka penulis memenuhi judul **“PERANCANGAN STRUKTUR ORGANISASI dan STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TOURISM CAFÉ POLITEKNIK**

NEGERI MANADO” dalam mencoba merancang struktur organisasi dan standar operasional prosedur untuk Tourism Café.

1.2 Rumusan Masalah

- A. Apa saja yang dapat membuat Tourism Café dapat berkembang menjadi *café* yang lebih baik?
- B. Bagaimana pramusaji dapat melayani dengan baik dan profesional di Tourism Café?
- C. Bagaimana perancangan struktur organisasi dalam Tourism Café?
- D. Bagaimana perancangan standar operasional prosedur Tourism Café?

1.3 Identifikasi Masalah

Belum adanya struktur organisasi dan standar operasional di di Tourism Café sehingga operasional kurang berjalan dengan maksimal.

1.4 Tujuan Penulisan

- A. Untuk merancang struktur organisasi Tourism Café.
- B. Untuk merancang standar operasional prosedur pelayanan Tourism Café agar dapat dipraktekkan oleh petugas yang akan bertugas melayani di Tourism Café.
- C. Untuk mengembangkan Tourism Café menjadi *Café* yang baik dan berkualitas dengan pelayanan yang terbaik.

1.5 Manfaat Penulisan

- A. Dari hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan pengetahuan agar mengetahui mengenai struktur organisasi dan standar operasional prosedur yang dapat dirancang dalam Tourism Café.
- B. Dampak positif terhadap Tourism Café untuk meningkatkan kinerja Tourism Café dengan adanya struktur organisasi dan menyediakan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu juga dapat memberikan *support* kepada pengelola Tourism Café untuk lebih meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan.