

**PENGARUH PELAKSANAAN S.O.P POULTRY HANDLING TERHADAP VOLUME  
PENJUALAN MENU AYAM GORENG NAVA DI PINE  
RESTO & CAFÉ NAVA HOTEL TAWANGMANGU**

**Frida Kristina  
Politeknik Indonusa Surakarta**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Standard Operating Procedure poultry handling*, pelaksanaan *Standard Operating Procedure poultry handling* oleh *staff Food and Beverage Product* dalam pembuatan Ayam Goreng Nava, pengaruh pelaksanaan *Standard Operating Procedure poultry handling* terhadap *volume* penjualan menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu.

Bentuk dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh merupakan hasil dari studi pustaka, observasi, kuesioner dengan sampel 3 orang, serta dokumentasi, selain itu juga dari penghitungan hasil pengolahan kuesioner sehingga penulis mendapat solusinya.

Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu menyediakan menu Ayam Goreng Nava. Ada 7 poin *Standard Operating Procedure Poultry handling*, berdasarkan pengolahan kuesioner sebagian besar (90,48%) *staff food and beverage product* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Poultry handling* dan sebagian kecil (9,52%) kadang-kadang melaksanakan *Standard Operating Procedure Poultry handling* di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu, terbukti sesuai dengan tabel penjualan dari bulan Oktober sampai Desember 2016 dan juga perhitungan menggunakan rumus angka indeks mempengaruhi kenaikan penjualan bulan Desember 2016 sebesar 200% dibandingkan bulan Oktober 2016.

**Kata Kunci : *Standard Operating Procedure, Poultry, Handling, Ayam Goreng, Volume Penjualan***

## I. PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan industri perhotelan, pada umumnya industri pariwisata secara global. Pengertian pariwisata itu sendiri adalah aktivitas dari visitor, orang yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di tempat di luar tempat tinggalnya sehari-hari untuk periode tidak lebih dari 12 bulan untuk beragam kegiatan bisnis, agama, dan alasan pribadi lainnya tetapi tidak mendapat upah/gaji dari perjalanannya tersebut. Dimana hal ini mempengaruhi bidang perhotelan yang merupakan salah satu elemen penting dalam globalisasi. Khususnya pada akomodasi perhotelan yang juga mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal itu ditandai dengan semakin meningkatnya pembangunan infrastruktur fasilitas-fasilitas akomodasi, sarana prasarana dunia pariwisata. Indonesia menjadi salah satu tujuan pariwisata yang paling berpotensi dan selalu berkembang, di mana di setiap daerah di Indonesia mempunyai kemampuan untuk mengembangkan pariwisata masing-masing daerahnya. Sebagai negara yang berkembang secara perekonomian dan sumber daya manusia. Dengan adanya peningkatan secara kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana transportasi dan akomodasi dunia pariwisata, maka dunia perhotelan akan menjadi salah satu tumpuan perkembangan dunia pariwisata pada khususnya dan memajukan perekonomian pada umumnya. Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini sangatlah pesat, dan ini memberikan peluang bagi perkembangan hotel di industri pariwisata, maka pemerintah berupaya untuk meningkatkan sumber daya manusia dan juga menambah devisa negara. Salah satu upaya pemerintah adalah memperkenalkan pariwisata Indonesia dimancanegara khususnya di kota Tawangmangu.

Nava Hotel Tawangmangu merupakan salah satu hotel yang menjadi tujuan para wisatawan untuk menginap. Hotel ini berada di jalan Sekerincing, Ngunut Lor di Tawangmangu lokasinya berada di sebelah pintu masuk II Grojogan Sewu, sehingga tamu dapat merencanakan untuk mengunjungi obyek wisata di Tawangmangu.

*Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang ada di Nava Hotel Tawangmangu yang dibedakan menjadi dua bagian, *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu hotel, bagian ini berperan untuk membuat *product* makanan kepada tamu yang menginap ataupun yang tidak menginap dan apabila bagian ini secara komersil dan professional maka akan memberikan distribusi yang sangat besar yang akan membantu perkembangan hotel itu sendiri. Restoran di Nava Hotel Tawangmangu bernama Pine Resto & Cafe' yang merupakan restoran utama di Nava Hotel Tawangmangu.

Pine Resto and Cafe' memiliki menu yang bernama Ayam Goreng Nava dimana ayam ini menggunakan ayam boiler. Untuk menjaga kualitas dari produk Ayam Goreng Nava *staff Food and Beverage Product* harus melaksanakan *Standard Operating Procedure poultry handling* mulai dari penerimaan bahan sampai penyimpanan untuk mengetahui kualitas daging unggas yang baik. Volume penjualan Ayam Goreng Nava dapat dilihat melalui sales history pada setiap bulannya sehingga *staff food and beverage product* nantinya dapat mengetahui apakah *Standard Operating Procedure poultry handling* berpengaruh pada volume penjualan Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah diatas, maka penulis ingin

melakukan sebuah kajian dan penelitian dengan permasalahan pokok penelitian “Pengaruh Pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling Terhadap Volume Penjualan Menu Ayam Goreng Nava Di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu*”.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Dari pengertian diatas telah dikemukakan sebelumnya bahwa pengaruh adalah merupakan sesuatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.

### 2.2. Pelaksanaan

Menurut Guntur Setiawan (2004:39), pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi, yang efektif.

### 2.3. Standard Operating Procedure (S.O.P)

2.4. Menurut Hartatik (2014), *Standard Operating Procedure (S.O.P)* adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan.

### 2.5. Poultry

Menurut Hari Minantyo (2011:46), arti poultry adalah hewan jenis unggas yang umumnya sudah didomestikasikan atau ditenakkan untuk diambil dagingnya atau telurnya.

Menurut Bartono P.H., S.E., dan Ruffino E.M., S.E. (2010:79), popularitas makanan dari unggas cukup tinggi. Jenisnya antara lain :

1. Chicken dan spring chicken
2. Turkey
3. Duckling
4. Pigeon

5. Game birds (atau hewan buruan, sudah mulai dilarang untuk menu)

### 2.6. Handling (Penanganan)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), arti penanganan berarti proses, cara, perbuatan menangani.

### 2.7. Poultry

Menurut Hari Minantyo (2011:46), arti poultry adalah hewan jenis unggas yang umumnya sudah didomestikasikan atau ditenakkan untuk diambil dagingnya atau telurnya.

Menurut Bartono P.H., S.E., dan Ruffino E.M., S.E. (2010:79), popularitas makanan dari unggas cukup tinggi. Jenisnya antara lain :

1. Chicken dan spring chicken
2. Turkey
3. Duckling
4. Pigeon
5. Game birds (atau hewan buruan, sudah mulai dilarang untuk menu)

### 2.8. Poultry

Menurut Hari Minantyo (2011:46), arti poultry adalah hewan jenis unggas yang umumnya sudah didomestikasikan atau ditenakkan untuk diambil dagingnya atau telurnya.

Menurut Bartono P.H., S.E., dan Ruffino E.M., S.E. (2010:79), popularitas makanan dari unggas cukup tinggi. Jenisnya antara lain :

1. Chicken dan spring chicken
2. Turkey
3. Duckling
4. Pigeon
5. Game birds (atau hewan buruan, sudah mulai dilarang untuk menu)

### 2.9. Poultry

Menurut Hari Minantyo (2011:46), arti poultry adalah hewan jenis unggas yang umumnya sudah didomestikasikan atau ditenakkan untuk diambil dagingnya atau telurnya.

Menurut Bartono P.H., S.E., dan Ruffino E.M., S.E. (2010:79), popularitas makanan

dari unggas cukup tinggi. Jenisnya antara lain :

1. Chicken dan spring chicken
2. Turkey
3. Duckling
4. Pigeon
5. Game birds (atau hewan buruan, sudah mulai dilarang untuk menu)

### 2.9. Handling (Penanganan)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), arti penanganan berarti proses, cara, perbuatan menangani.

### 2.10. Volume Penjualan

Menurut Daryono (2011:187), volume penjualan adalah ukuran yang menunjukkan banyaknya atau besarnya jumlah barang atau jasa yang terjual.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008), menyimpulkan bahwa ada beberapa indikator dari volume penjualan adalah sebagai berikut: 1. produk ; 2. promosi ; 3. harga ; 4. tempat.

### 2.11. Menu

“Menu adalah sebuah sarana untuk menginformasikan produk makan dan minum yang akan kita jual kepada pelanggan/tamu. Menu mempunyai tempat yang sangat penting dan strategis dalam sebuah layanan jasa restoran karena dari sebuah menu kita akan dapat menentukan berbagai aspek kegiatan operasional, dan kebutuhan penting lainnya.” (Heru Riyadi, 2011)

### 2.12. Ayam Goreng

Menurut wikipedia ayam goreng adalah hidangan yang dibuat dari daging ayam dicampur tepung bumbu yang digoreng dalam minyak goreng panas.

### 2.13. Restaurant

Restoran berasal dari kata, “re store” yang berarti mengembalikan atau memperbaiki kondisi setelah orang bekerja. Dengan

kegiatan tersebut orang akan mengalami kehilangan energi atau kalori untuk itu diperlukan upaya pemulihan dengan mengkonsumsi makanan atau minuman di suatu tempat. Tempat dimana seseorang dapat mengembalikan tenaga atau kalori dalam tubuh dinamakan “restoration”. Restoration kemudian berubah nama menjadi “*restaurant*” (dalam bahasa Inggris) dan restoran (dalam bahasa Indonesia). Ada beberapa definisi mengenai pengertian restoran menurut beberapa ahli yaitu :

Menurut Marsum (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Menurut mertayasa (2012:3) “Restoran adalah suatu tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman, yang akan dilayani oleh pramusaji.”

Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM & Sri Sulartiningrum, SE dalam buku Marsum (2005), restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyi kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya. Adapun jenis-jenis restoran diantaranya sebagai berikut:

**2.14. Table D' hote Restaurant** adalah suatu restoran yang khusus menjual makanan menu table d' hote, yaitu suatu susunan menu yang

1. lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.

2. *Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasa mendapatkan makan pagi, makan siang dan

makan malam secara cepat dengan harga yang relatif murah, kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara prasmanan

3. *Cafe'* adalah restoran kecil seperti coffee shop hotel tetapi berdiri sendiri diluar hotel. Mengutamakan penjualan makanan cepat, tersedia iringan musik *lounge*/karaoke. Pilihan makanan sangat terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol tinggi tetapi menyediakan beer, soft drink, rokok, cake dan cemilan.

4. *Cafeteria* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh.

5. *Canteen* adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau sekolah.

6. *Dining Room*, terdapat di hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. *Dining Room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

7. *Inn Tavern* adalah restoran dengan harga murah yang dikelola oleh perorangan di tepi kota.

8. *Pizzeria* adalah suatu restoran yang khusus menjual Pizza, kadang-kadang juga berupa spaghetti serta makanan khas Italia yang lain.

9. *Speciality Restaurant* adalah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. restoran. Restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, India, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut.

10. *Family Type Restaurant* adalah satu restoran sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan

## 2.15. Food and Beverage Department

Menurut Rachman Arief (2005:113), *Food and Beverage department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/*coffe-shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

## 2.16. Pengertian Angka Indeks

Menurut Samsudin Sulaiman (2012:138) "Angka indeks adalah angka yang dibuat sedemikian rupa sehingga dapat digunakan untuk membandingkan tentang suatu hal atau kegiatan yang sama dalam waktu yang berbeda". Angka indeks dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

### a. Indeks Harga

merupakan rasio atau perbandingan dari harga suatu komoditi dalam suatu periode tertentu terhadap periode waktu yang lain.

Rumus angka indeks harga :

$$IA = \frac{\sum P_n}{\sum P_o} \times 100\%$$

Keterangan :

IA : Indeks harga yang tidak timbang

P<sub>n</sub> : Harga yang dihitung angka indeks nya

P<sub>o</sub> : Harga pada tahun dasar

### b. Indeks Jumlah (kuantitas)

merupakan rasio atau perbandingan dari kuantitas suatu komoditi dalam suatu periode tertentu terhadap periode waktu yang lain.

Rumus angka indeks kuantitas :

$$IQ = \frac{Q_n}{Q_o} \times 100\%$$

Keterangan :

IQ : Indeks kuantitas

Q<sub>n</sub> : Banyak (kuantitas) komoditas pada bulan tertentu

Q<sub>o</sub> : Banyak (kuantitas) komoditas pada bulan dasar

### c. Indeks Nilai

merupakan penggabungan dari hasil perkalian antara indeks harga dan indeks kuantitas selama periode tertentu dibandingkan dengan hasil perkalian antara indeks harga dikalikan dengan indeks kuantitas selama periode dasar.

Rumus angka indeks nilai :

$$IA = \frac{\sum V_n}{\sum V_o} \times 100\%$$

Keterangan :

IA : Angka indeks nilai

V<sub>n</sub> : Nilai yang dihitung angka indeks nya

V<sub>o</sub> : Nilai pada tahun dasar

### 2.17. Hotel

Menurut SK. Menhub. RI. No. PM 10 / PW.391 / Phb-77, dalam buku *Courtesy Hotel* (2008:27), hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

Menurut SK. Menparpostel No. Km 37 / PW340 / MPPT-86, dalam buku *Courtesy Hotel* (2008:27), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Menurut Bagyono (2007:63), hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

Sedangkan menurut Rumecko (2002:2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar - kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas – fasilitas lainnya yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

### 2.18. Rangkuman Jurnal Pemandangan

1. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fandry Nurcahyo dan Aniek Wahyuati yang berjudul pengaruh bauran pemasaran terhadap volume penjualan pada restoran mcdonald's delta plaza surabaya, memiliki kesamaan dalam laporan tugas akhir ini di bagian pengertian volume penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial bauran pemasaran yang terdiri dari produk, promosi, harga,

dan tempat terhadap volume penjualan pada restoran cepat saji McDonald's delta plaza Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah berkunjung ke McDonald's dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan *non probability sampel* dengan teknik *purposive sample* dengan kriteria sampel adalah pelanggan McDonald's delta plaza Surabaya yang berkunjung minimal 2 kali dan usia minimal 17 tahun dengan asumsi pelanggan memiliki kesadaran dalam memilih produk. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan produk, promosi, harga, dan tempat terhadap volume penjualan pada restoran cepat saji McDonald's delta plaza Surabaya adalah signifikan. Kondisi ini diindikasikan dengan perolehan signifikan masing-masing variabel bebas tersebut kurang dari  $\alpha = 5\%$ . Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh yang digunakan sebagai model penelitian secara bersama-sama terhadap volume penjualan pada restoran cepat saji Mc Surabaya adalah signifikan. Hal ini didukung dengan hasil koefisien korelasi sebesar 98,5%.

2. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rusda Irawati dan Enstien Basuki Woro Hardiastuti yang berjudul perancangan *standard operating procedure (sop)* proses pembelian bahan baku, proses produksi dan pengemasan pada industri jasa boga, memiliki kesamaan dalam laporan tugas akhir ini di bagian pengertian *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *Standard Operating Procedure (SOP)* pembelian bahan baku, proses produksi makanan yang sering diolah, dan pengemasan produk yang tepat untuk diterapkan di PT. KSM *Catering & Bakery* Batam. Metode pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi dan wawancara kepada narasumber. Sedangkan

untuk analisis data menggunakan metode *Miles & Huberman*. Hasil dari penelitian ini yaitu rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* pembelian bahan baku, proses produksi menu, dan pengemasan produk.

### III. METODE PENELITIAN

Bentuk dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh merupakan hasil dari studi pustaka, observasi, kuesioner dengan sampel 3 orang, serta dokumentasi, selain itu juga dari penghitungan hasil pengolahan kuesioner sehingga penulis mendapat solusinya.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis membahas dan menyampaikan uraian hasil penelitian mengenai “Pengaruh Pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling* Terhadap Volume Penjualan Menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu”.

#### ***Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling* di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu.**

Dalam bab ini penulis melaksanakan observasi di Nava Hotel Tawangmangu pada saat *On The Job Training (OJT)* selama 6 bulan (periode 1 Juli 2016 – 31 Desember 2016). Sehingga penulis dapat menguraikan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling* Terhadap Volume Penjualan Menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu”.

Dibawah ini penulis menguraikan *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry*

*Handling* yang ada di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu:

1. Donald’s delta plaza Semua daging unggas yang diterima harus memiliki warna daging putih pucat, bagian otot paha kenyal, serta memiliki bau agak amis sampai tidak berbau.
2. Jangan menerima daging unggas yang terdapat bercak darah, berbau anyir, bagian dalam karkas berwarna kemerahan untuk menghindari kontaminasi makanan.
3. Konsistensi daging apabila dipegang tidak lembek (empuk) dan tidak keras (kaku).
4. Semua daging unggas yang telah diterima harus disimpan di *freezer* dengan suhu  $-18^{\circ}\text{C}$ .
5. Sebelum disimpan cuci dahulu daging tersebut dengan air mengalir. Pastikan menggunakan air yang bersih.
6. Cuci tangan sebelum dan sesudah mengolah daging unggas.
7. Semua *staff Kitchen* bertanggungjawab untuk mengatur keluar masuknya daging unggas.

#### **Pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling* oleh *Staff Food and Beverage Product* dalam Pembuatan Menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu.**

Untuk mengetahui tingkat pelaksanaan *staff food and beverage product* terhadap *Standard Operating Procedure poultry handling* di Pine Resto & Cafe’ Nava Hotel Tawangmangu, penulis memberikan kuesioner kepada 3 orang responden (2 *cook* dan 1 *cook helper*) berikut adalah tabel pengolahan hasil kuesioner antara penulis dengan 3 orang responden:

Tabel 4.1 Pelaksanaan Penerimaan Daging Unggas Memiliki Warna Daging Putih Pucat, Bagian Otot Paha Kenyal, Serta Memiliki Bau Agak Amis Sampai Tidak Berbau

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
1. Apakah <i>cook helper</i> telah melaksanakan ketika penerimaan daging unggas memiliki warna daging putih pucat, bagian otot paha kenyal, serta memiliki bau agak amis sampai tidak berbau ?	3 (100%)	-	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.1 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah melaksanakan ketika penerimaan daging unggas memiliki warna daging putih pucat, bagian otot paha

kenyal, serta memiliki bau agak amis sampai tidak berbau, dapat diketahui bahwa ada 3 orang atau (100%) responden menjawab ya, sehingga dapat ditarik

Tabel 4.2 Pelaksanaan Menerima Daging Unggas Yang Terdapat Bercak Darah, Berbau Anyir, Bagian Dalam Karkas Berwarna Kemerahan

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
2. Apakah <i>cook helper</i> telah melaksanakan untuk tidak menerima daging unggas yang terdapat bercak darah, berbau anyir, bagian dalam karkas berwarna kemerahan ?	3 (100%)	-	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.2 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah melaksanakan untuk tidak menerima daging unggas yang terdapat bercak darah, berbau anyir, bagian dalam karkas berwarna kemerahan, dapat diketahui bahwa ada 3 orang atau (100%)

kesimpulan *staff food & beverage product* responden menjawab ya, sehingga dapat ditarik kesimpulan *staff food & beverage product* telah melaksanakan untuk tidak menerima daging unggas yang terdapat bercak darah, berbau anyir, bagian dalam karkas berwarna kemerahan

Tabel 4.3 Pelaksanaan Konsistensi Daging Apabila Dipegang Tidak Lembek (Empuk) Dan Tidak Keras (Kaku)

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
3. Apakah <i>cook helper</i> telah melaksanakan untuk konsistensi daging apabila dipegang tidak lembek (empuk) dan tidak keras (kaku) ?	3 (100%)	-	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.3 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah melaksanakan untuk konsistensi daging apabila dipegang tidak lembek (empuk) dan tidak keras (kaku) , dapat diketahui bahwa ada 3 orang

atau (100%) responden menjawab ya, sehingga dapat ditarik kesimpulan *staff food & beverage product* telah melaksanakan untuk konsistensi daging apabila dipegang tidak lembek (empuk) dan tidak keras (kaku).

Tabel 4.4 Pelaksanaan Menyimpan Daging Unggas Yang Telah Anda Terima Harus Disimpan di Freezer Dengan Suhu 18°C

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
4. Apakah <i>cook helper</i> telah menyimpan daging unggas yang telah anda terima harus disimpan di freezer dengan suhu 18°C ?	2 (66,7%)	1 (33,3%)	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.4 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah menyimpan daging unggas yang telah anda terima harus disimpan di *freezer* dengan suhu 18°C , dapat diketahui bahwa ada 2 orang atau (66,7%) responden menjawab ya, dan 1

orang atau (33,3%) responden menjawab kadang-kadang, sehingga dapat ditarik kesimpulan *staff food & beverage product* telah menyimpan daging unggas yang telah anda terima harus disimpan di *freezer* dengan suhu 18°C.

Tabel 4.5 Pelaksanaan Pencucian Daging Unggas Lebih Dahulu Sengan Air Mengalir Sebelum Disimpan

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
5. Apakah <i>cook helper</i> telah mencuci tangan sebelum dan sesudah mengolah daging unggas ?	3 (100%)	-	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.5 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah pencucian daging unggas lebih dahulu sengan air mengalir sebelum disimpan, dapat diketahui bahwa ada 2 orang atau (66,7%) responden menjawab ya, dan 1 orang atau (33,3%)

responden menjawab kadang-kadang, sehingga dapat ditarik kesimpulan *staff food & beverage product* telah melaksanakan pencucian daging unggas lebih dahulu sengan air mengalir sebelum disimpan.

Tabel 4.6 Pelaksanaan Mencuci Tangan Sebelum Dan Sesudah Mengolah Daging Ungga

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
6. Apakah <i>cook helper</i> telah melaksanakan pencucian daging unggas lebih dahulu sengan air mengalir sebelum disimpan ?	2 (66,7%)	1 (33,3%)	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.6 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah mencuci tangan sebelum dan sesudah mengolah daging unggas dapat diketahui bahwa ada 3 orang atau

(kaku) , dapat diketahui bahwa ada 3 orang atau (100%) responden menjawab ya, sehingga dapat ditarik kesimpulan *staff food & beverage product* telah melaksanakan untuk konsistensi daging apabila dipegang tidak lembek (empuk) dan tidak keras (kaku).

Tabel 4.7 Pelaksanaan Bertanggungjawab Untuk Mengatur Keluar Masuknya Daging Unggas

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah Responden
	Ya	Kadang – Kadang	Tidak	
7. Apakah <i>cook helper</i> telah bertanggungjawab untuk mengatur keluar masuknya daging unggas ?	3 (100%)	-	-	3 (100%)

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner *Staff Food & Beverage Product*

Berdasarkan tabel 4.7 dengan pertanyaan apakah *cook helper* telah bertanggungjawab untuk mengatur keluar masuknya daging unggas, dapat diketahui bahwa ada 3 orang atau (100%) responden menjawab ya, sehingga dapat ditarik kesimpulan *staff food & beverage product* telah bertanggungjawab untuk mengatur keluar masuknya daging unggas.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada 3 orang *staff food and beverage product* (2 *cook* dan 1 *cook helper*) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (90,48%) *staff food and beverage product* melaksanakan *Standard Operating Procedure poultry handling* di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu dan sebagian *staff food and beverage product* (9,52%) kadang-kadang melaksanakan *Standard Operating Procedure poultry handling* di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu.

**Pengaruh Pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling* Terhadap *Volume Penjualan Menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu.***

Terkait rumusan masalah yang penulis teliti, sehingga penulis menggunakan *monthly report* untuk mengetahui *volume*

Tawangmangu selama periode Oktober sampai Desember 2016 dalam bentuk tabel:

Tabel 4.8 Volume Penjualan Menu Ayam Goreng Nava

No.	Menu	Bulan		
		Oktober Item	November Item	Desember Item
1.	Ayam Goreng Nava	11	27	33

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dengan menggunakan rumus angka indeks kita dapat mengetahui berapa presentase kenaikan *volume* menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu dari bulan Oktober 2016 sampai Desember 2016.

**Indeks Kuantitas (IQ)**

$$IQ = \frac{Q_n}{Q_o} \times 100\%$$

$Q_n$  : Banyak (kuantitas) komoditas pada bulan tertentu

$Q_o$  : Banyak (kuantitas) komoditas pada bulan dasar

Diketahui dari tabel diatas:

$Q_n$  : 33 item (pada bulan Desember 2016)

$Q_o$  : 11 item (pada bulan Oktober 2016)

Dengan menggunakan rumus angka indeks, maka :

$$IQ = \frac{Q_n}{Q_o} \times 100\%$$

$$IQ = \frac{33}{11} \times 100\%$$

$$IQ = 300\%$$

penjualan menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu.

Dibawah ini penulis menguraikan tentang *volume* penjualan menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel

$$IQ = 300\%$$

IQ bulan Desember 2016 dibandingkan IQ bulan Oktober 2016 adalah  $300\% - 100\% = 200\%$

**V. PENUTUP**

**5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan di Nava Hotel Tawangmangu serta penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Standard Operating Procedure (SOP) Poultry Handling* di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu
  - a. Semua daging unggas yang diterima harus memiliki warna daging putih pucat, bagian otot paha kenyal, serta memiliki bau agak amis sampai tidak berbau.
  - b. Jangan menerima daging unggas yang terdapat bercak darah, berbau anyir, bagian dalam karkas berwarna kemerahan untuk menghindari kontaminasi makanan.

- c. Konsistensi daging apabila dipegang tidak lembek (empuk) dan tidak keras (kaku).
  - d. Semua daging unggas yang telah diterima harus disimpan di *freezer* dengan suhu  $-18^{\circ}\text{C}$ .
  - e. Sebelum disimpan cuci dahulu daging tersebut dengan air mengalir. Pastikan menggunakan air yang bersih.
  - f. Cuci tangan sebelum dan sesudah mengolah daging unggas.
2. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada 3 orang staff food and beverage product (2 cook dan 1 cook helper) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (90,48%) staff food and beverage product melaksanakan Standard Operating Procedure poultry handling di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu dan sebagian staff food and beverage product (9,52%) kadang-kadang melaksanakan Standard Operating Procedure poultry handling di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu.
  3. Penjualan menu Ayam Goreng Nava bulan Desember 2016 mengalami kenaikan sebesar 200% jika dibandingkan dengan bulan Oktober 2016. Sehingga dapat disimpulkan bahwa staff food and beverage product Nava Hotel Tawangmangu sebagian besar (90,48%) sudah melaksanakan Standard Operating Procedure Poultry handling maka berpengaruh terhadap volume penjualan menu Ayam Goreng Nava di Pine Resto & Cafe' Nava Hotel Tawangmangu yang mengalami peningkatan sebesar 200%.

## DAFTAR PUSTAKA

Abd. Rachman Arief, **Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran**, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2005

Bambang Sujatno, **Hotel Courtesy**, ISBN : 9789792905120, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008

Bartono.P.H., S.E., Ruffino E.M.,S.E., **Tata Boga Industri**, Edisi I, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2010

Daryono, **Manajemen Pemasaran**, CV. Yrama Widya, Bandung, 2011

Depdikbud, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, CV. Widya Karya, Semarang, 2005

Guntur Setiawan, **Implementasi Dalam Birokarsi Pembangunan**, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung, 2004

Hari Minantyo, **Dasar-Dasar Pengolahan Makanan**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011

Hartatik, **Buku Pintar Membuat S.O.P**, FlashBooks, Yogyakarta, 2014

Heru Riyadi, **Pengetahuan Menu**, Edisi II , Alfabeta, Bandung, 2011

Kotler, Amstrong, **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Edisi 12, Erlangga, Jakarta, 2008

Marsum, **Restoran dan Segala Permasalahannya**, Edisi IV, Andi, Yogyakarta, 2005

Samsudin Sulaiman, **Statistika Pariwisata**, ALFABETA, Bandung, 2012

Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Pusat Bahasa Depdiknas, Bandung, 2003.

**Jurnal Volume Penjualan,**  
<http://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/view/file/1528>, Fandy Nurcahyo, **Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Pada Restoran McDonald's Delta Plaza Surabaya**, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, ISSN : 2461-0593, Volume.05, Nomor. 4 April 2016, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), Surabaya, 2016, Tanggal 13 Juni 2017, Jam 11.06

**Jurnal Standard Operating Procedure,**<http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/76/68>, Rusda Irawati, Enstien Basuki Woro Hardiastuti, **Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan Pada Industri Jasa Boga**, Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, ISSN : 2337-7887, Volume.04, Nomor. 2 Desember 2016, Politeknik Negeri Batam, Batam, 2016, Tanggal 13 Juni 2017, Jam 12.02

**Pengertian Ayam Goreng,**  
[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ayam\\_goreng](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ayam_goreng), Tanggal 13 Juni, Jam 12.58

