

---

## IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WAITER/ WAITRESS DALAM MENYAJIKAN PESANAN TAMU DI OPI INDAH HOTEL PALEMBANG

Atiyah<sup>1</sup>, Wendy Liana<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, atiyah0897@gmail.com

<sup>2</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

**Abstract** - *The development of hospitality is increases to fast because off needed human recourse especially for food and beverage service for do the job as SOP (Standard Operasional Procedure) at Opi Indah Hotel Palembang. SOP (Standard Operasional Procedure) is the way or step rules to do the job. In this discuss, there are 3 (three) side of point, implementation, job and responsibilities of waiter/ waitress and standard operational procedure Opi Indah Hotel Palembang. The description of Opi Indah Hotel starts from history, vision and mission, product use by them. The support facilities till organization of structure that has been object in this script. The data use observation, the result the us that an employee of waiter/ waitress do their job as SOP at Opi Indah Hotel Palembang when give a served for increase the service.*

**Keywords:** *Attitude, Procedure, Service*

**Abstrak** - Perkembangan keramahtamahan semakin meningkat dengan cepat karena tidak memerlukan bantuan manusia terutama untuk layanan makanan dan minuman untuk melakukan pekerjaan sebagai SOP (Prosedur Operasional Standar) di Opi Indah Hotel Palembang. SOP (Prosedur Operasional Standar) adalah cara atau langkah aturan untuk melakukan pekerjaan. Dalam pembahasan ini, ada 3 (tiga) sisi poin, implementasi, pekerjaan dan tanggung jawab pelayan / pelayan dan prosedur operasional standar Opi Indah Hotel Palembang. Deskripsi Opi Indah Hotel dimulai dari sejarah, visi dan misi, penggunaan produk oleh mereka. Fasilitas pendukung hingga pengorganisasian struktur yang telah menjadi objek dalam skrip ini. Data menggunakan observasi, hasilnya adalah kita bahwa seorang karyawan pelayan / pelayan melakukan pekerjaan mereka sebagai SOP di Hotel Opi Indah Palembang ketika memberikan layanan untuk meningkatkan layanan.

**Kata kunci:** Sikap, Prosedur, Pelayanan

### 1. Pendahuluan

Industri perhotelan adalah salah satu industri jasa yang berkembang dengan segala inovasinya, terkait dengan penerapan berbagai isi stem manajemen dan strategi pemasaran. Dimana industri perhotelan menyediakan fasilitas akomodasi, makan dan minuman dan yang lainnya dimana memberikan pelayanan dan kepuasan dalam mendukung kegiatan pariwisata tersebut Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minum [1]. Dalam usaha tersebut hotel mempunyai bentuk organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Food and beverage service secara umum adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional.

Departemen food and beverage tersebut terbagi menjadi dua yaitu food and beverage service dan food and beverage product. Food and beverage service dibagi menjadi beberapa bagian, salah satunya restoran yang melayani makanan dan minuman kepada tamu untuk menciptakan kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedure (SOP), pelayanan yang dilakukan Waiter dan Waitress dapat berlangsung secara konsisten. Waiter dan Waitress memenuhi SOP akan membuat tamu merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

---

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. SOP menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan misinya, sehingga SOP pelayanan waiter dan waitress sangat dibutuhkan. Permasalahannya terletak pada SOP itu sendiri, agar penerapan SOP pelayanan kepada tamu menjadi puas. Dari uraian diatas maka penulis melakukan penelitian tentang pelayanan restoran dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur Waiter/Waitress Dalam Menyajikan Pesanan Tamu di Opi Indah Hotel”

Berdasarkan dengan judul penelitian dan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas maka, rumusan masalah yang akan diungkap adalah: 1) Apakah seorang Waiter/Waitress menjalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut saat bekerja atau tidak tergantung dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut ?. 2) Hal yang perlu diterapkan oleh manajemen Opi Indah Hotel terhadap Waiter/ Waitress dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) ?.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Secara sederhana implementasi bisa di artikan pelaksanaan atau penerapan. Mengemukakan bahwa”implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan [2]. Implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan [3]. SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berturut-turut untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti [4]: kelancaran koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/ fleksibel.

Prosedur terdapat dua kategori yaitu [5]: 1. Bluecolor prosedur adalah suatu prosedur yang dibahasnya digunakan di pabrik, bengkel, bagian penelitian proyek konstruksi, bagian manufacture serta pemindahan bahan. 2. Whitecolor prosedur adalah suatu proses yang digunakan dalam bidang administrasi, meliputi prosedur terdapat dalam suatu kantor seperti aliran surat menyurat, pembukuan, akuntansi, perencanaan, penjadwalan kerja, anggaran, standar kerja.

## **3. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data atau tujuan dan kegunaan tertentu [6]. Metode yang penulis pakai disebut dengan metode observasi. Observasi adalah suatu cara yang digunakan untuk pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek/subyek penelitian, artinya penelitian secara langsung mengamati jalannya peristiwa atau kegiatan yang di teliti dengan seluruh indranya dan menggunakan berbagai alat bantu sesuai keperluan [7].

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah atau swasta yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan [8]. Suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu [9].

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional [10]. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama ada 2 (dua) bagian tersebut adalah:

1. Food and Beverage bagian depan (front service)

Bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari restoran, banquet dan roomservice.

2. Food and Beverage bagian belakang (back service)

3. Bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara Waiter/ Waitress, terdiri dari kitchen, stewarding.

Waiter/ Waitress adalah orang yang bertugas atau bekerja dibidang penyajian dan juga hotel, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan kepada seseorang.

1. Tugas dan tanggung jawab Waiter/ Waitress

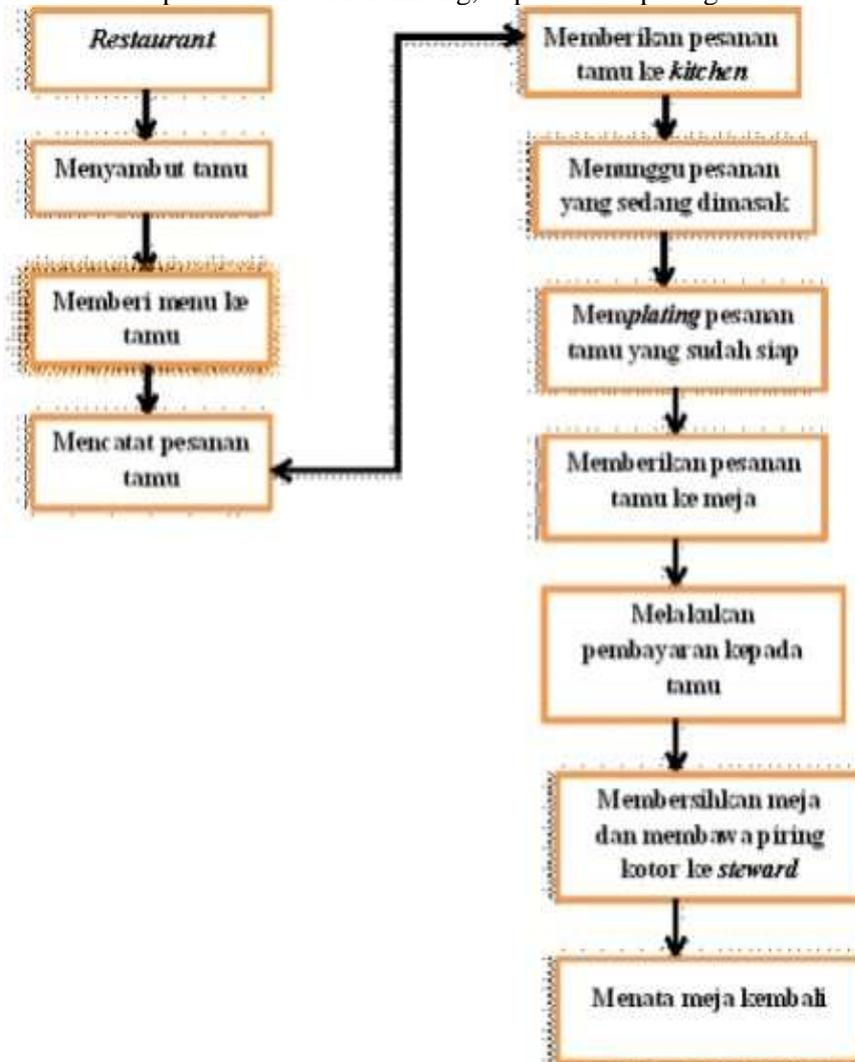
Tugas utama seorang Waiter/ Waitress adalah memberikan pelayanan kepada tamu yang akan minum dan makan. Selain itu juga harus bertanggung jawab atas kebersihan, keselamatan, dan keamanan atas dirinya dan tempat kerjanya.

2. Fungsi Waiter/ Waitress

Salah satu fungsi Waiter/ Waitress adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu untuk memilih menu serta menjelaskannya. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memilih menu yang akan dipesan.

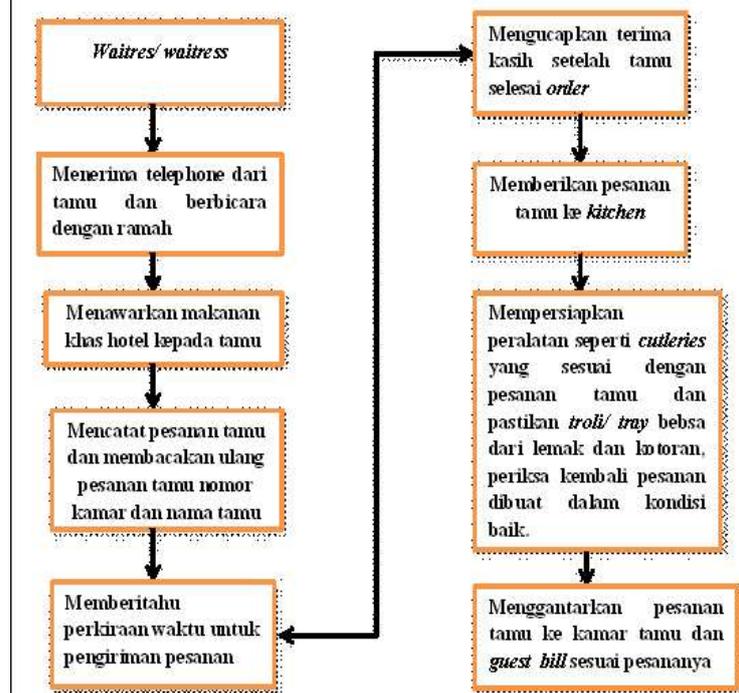
Tipe dari *restaurant* akan menentukan jenis-jenis pekerjaan yang akan dilakukan, meskipun ada perbedaan dari pekerjaan-pekerjaan tersebut, tapi pada dasarnya hampir semua restaurant mempunyai dasar-dasar yang sama.

FlowChart di *Restaurant Opi Indah Hotel Palembang*, dapat dilihat pada gambar 1.



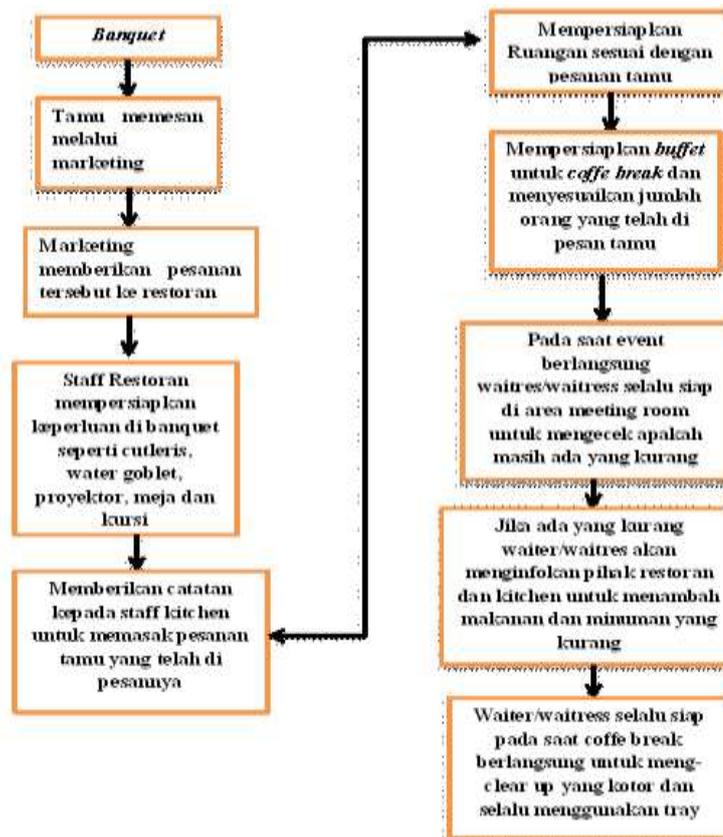
Gambar 1. Flowcahat restaurant

Fungsi roomservice di dalam FoodandBeverageDepartment hotel adalah menyajikan makanan dan minuman ke kamar-kamar. Organisasi restaurant, di roomservice disebut dengan OrderTaker. Flow Chart Room Service Opi Indah Hotel dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Flow Chart Room Service Opi Indah Hotel

Banquet adalah suatu usaha yang merupakan tujuan dalam pelayanan pertemuan-perjamuan khusus dalam sebuah acara atau pesta dengan permintaan tamu dan biasanya tempat acara pertemuan di sebuah hotel. Flow Chart Banquet Opi Indah Hotel dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Flow Chart Banquet Opi Indah Hotel

---

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Seluruh *Waiter/ Waitress* bertugas dan bertanggung jawab dalam mengatur, menangani dan memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan hotel kepadatamu yang menginap maupun tidak, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai standar dan keinginan. Koordinasi antara *Food and Beverage Supervisor* terhadap *Waiter/ Waitress* akan menentukan berjalannya dengan lancar operasional dengan cara melakukan pengawasan secara langsung kendala-kendala yang terjadi atau hal yang mengganggu jalannya operasional agar semua kendala dapat teratasi dengan baik.

### 4.2 Saran

Sesuai dengan praktik kerja yang telah dilaksanakan, penulis mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepadatamu hotel. Masih ada kekurangan-kekurangan dalam melayani seorang tamu di Opi Indah Hotel yaitu saran-saran tersebut sebagai berikut: 1) Untuk staf atau *senior* diharapkan agar dapat membimbing dan memberikan contoh yang baik bagi para *trainee* dan dapat memperlakukan *trainee* sebagai murid atau *junior* agar *junior* dapat mengambil manfaat dari praktek kerja lapangan. 2) Untuk staf *Food and Beverage Service* di Opi Indah Hotel agar memberikan masukan atau saran kepada anak *trainee* untuk menjadikan motivasi kedepan agar siap bekerja di dunia perhotelan

## Referensi

- [1] Sri Perwani, Yayuk, Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make up room. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1999.
- [2] Usman Sunyoto, Pembangunan dan Perberdayaan Masyarakat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- [3] Syaekani, Otonomi dalam Kesatuan. Jakarta: Yogya Pustaka, 2009.
- [4] Wibowo, Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- [5] Masya, Ismail, Peraturan Kerja. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- [6] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2006.
- [7] Budiharto, Widodo, Panduan Belajar Mikrokontroler Perancang Sistem dan Aplikasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005.
- [8] Wahab Solichin, Abdul, Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara. 2001
- [9] Atmoko, Tjipto, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2012.
- [10] Soekresnodan Pendit, *Pramusaji Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1998