
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) WAITER DAN WAITRESS DALAM MELAYANI TAMU DI AZZA HOTEL PALEMBANG

Septian Muhardi¹, M. Amiruddin Syarif²

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, septiantyan56@gmail.com

²Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, mamiruddisyarif@gmail.com

Abstract - *The growth of tourism in Palembang which is relating with the international event in this city like SEA GAMES, Islamic Solidarity Games, and ASIAN GAMES, makes the world of hospitality become one of the important factor to support that event. The service quality must be improved. Hospitality must have some services such as restaurant, to give the best service for the guest. A waiter or waitress has to use the standard operating procedures (SOP) that is reducing the mistakes and making the comfort and satisfaction for the restaurant guest at Azza Hotel Palembang. This research uses descriptive analytical method and explains about the implementation of standard operating procedures for waiter and waitress in giving the best service for the guest at Azza Hotel Palembang. The method of collecting data which is used in this research is direct observation, interview and literature study. The result of this research is from 13 points standard operating procedures, there are 11 points that have been done or 84% have been made properly.*

Keywords: hotel, SOP, guest service

Abstrak – Perkembangan Pariwisata Palembang yang berkaitan erat dengan even internasional yang berlangsung di kota ini seperti SEA Games, Islamic Solidarity Games, dan Asean Games, membuat dunia perhotelan menjadi faktor penting untuk mendukung acara tersebut. Kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan. Perhotelan memiliki beberapa pelayanan diantaranya restaurant. Untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu, seorang waiter/waitress harus menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang meminimalisir kesalahan sehingga membuat kenyamanan dan kepuasan terhadap tamu restaurant di Azza Hotel Palembang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis yang menjabarkan mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur waiter/waitress dalam melayani tamu di Azza Hotel Palembang. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan langsung, wawancara, dan studi literatur yang mendukung penelitian ini. Hasil penelitian adalah dari 13 poin standar operasional prosedur yang ada, 11 diantaranya telah dilaksanakan dengan baik, atau sebesar 84 % telah dilaksanakan.

Kata kunci: hotel, SOP, pelayanan tamu

1. Pendahuluan

Kegiatan pariwisata merupakan salah satu sektor yang seharusnya mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah Indonesia sebagai sumber devisa yang penting dan banyak berperan dalam usaha meningkatkan perekonomian nasional seandainya dikelola secara profesional dan berkesinambungan. Melimpahnya keindahan alam wisata, beragamnya kebudayaan daerah, dan letak geografis yang strategis, seharusnya menjadikan Indonesia mempunyai kesempatan besar untuk menjadi salah satu negara tujuan utama pariwisata dunia. Hal lain yang membuat Indonesia menjadi negara tujuan kedatangan wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri adalah Indonesia ditunjuk menjadi tuan rumah Asian Games dengan Jakarta sebagai kota utama dan Palembang menjadi kota pendukung. Palembang sejak tahun 2011 pernah menjadi tuan rumah untuk acara SEA Games, kemudian pada tahun 2013 menjadi tuan rumah Islamic Solidarity Games. Acara-acara tersebut juga sebagai wadah pengenalan budaya Palembang ke masyarakat Internasional. Pembangunan dan perbaikan terus ditingkatkan untuk menyelenggarakan acara-acara tersebut dengan baik tidak terkecuali untuk Asian Games 2018.

Untuk mendukung kegiatan tersebut, maka perbaikan sarana penunjang seperti transportasi dan akomodasi juga perlu ditingkatkan. Perhotelan adalah satu usaha yang cukup menunjang dalam

industri pariwisata. Berdasarkan “Keputusan dari Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT/1987” disebutkan bahwa hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Hotel sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu. Dalam usaha tersebut hotel mempunyai bentuk organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik itu pengolahannya maupun penyajian kepada tamu. Departemen tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product [1]. Food and Beverage Service dibagi menjadi beberapa bagian, salah satunya Restoran yang melayani dalam hal makanan dan minuman kepada tamu.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor strategis perusahaan yang memberikan nilai tambah sebagai tolak ukur keberhasilan perusahaan serta dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam organisasi. Untuk dapat menjadi tiang utama pembentuk daya saing perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja sumber daya manusia [2]. Demikian juga dalam mewujudkan pekerjaan yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standard Operasional Prosedur (SOP). Hal ini dinilai penting karena Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi. Dengan adanya Standard Operasional Prosedur, penyelenggaraan pelayanan pun dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah (LAN RI, 2009).

Kesalahan prosedur dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat menimbulkan permasalahan dan keluhan dari tamu terhadap management yang hal ini akan dapat merugikan karyawan dan perusahaan itu sendiri. Untuk menciptakan kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang sesuai Standard Operational Procedure (SOP) agar pelayanan yang dilakukan waiter dan waitress dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi seorang waiter dan waitress tercermin dalam penampilan, kebersihan, keramahan, kerapian dan mengerti maksud dan tujuan tamu. Waiter dan waitress yang memenuhi Standard Operational Procedure (SOP) akan membuat tamu merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini merupakan pengikat bagi tamu, sehingga tamu akan berkeinginan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di restoran itu lagi, sehingga akan menguntungkan bagi pihak hotel.

Standard Operational Procedure (SOP) menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan misinya, sehingga SOP pelayanan waiter dan waitress sangat dibutuhkan. Masalahnya kemudian terletak pada Standard Operational Procedure (SOP) itu sendiri, bagaimana penerapan atau pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) pelayanan kepada tamu agar tamu menjadi puas. Berdasarkan pengertian Standard Operational Procedure (SOP) di atas dan berdasarkan dengan kejadian yang terjadi di lapangan mengenai Standard Operational Procedure (SOP) yang terjadi di Azza Hotel Palembang, terjadi ketidaksamaan antara peraturan SOP yang telah di terapkan dengan penerapan, dan hal inilah yang membuat penulis ingin meneliti tentang bagaimana “Implementasi Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) waiter dan waitress dalam melayani tamu di Azza Hotel Palembang”.

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, 1) Untuk mengetahui SOP pelayanan di Azza Hotel Palembang, 2) Untuk mengetahui kendala dalam menerapkan SOP di Azza Hotel Palembang.

2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah dengan melakukan penelitian langsung tentang kegiatan operasional. Data yang di peroleh penulis berdasarkan keterlibatan langsung dan hasil

pengamatan dalam operasional kerja hotel pada waktu melakukan praktik kerja lapangan (on the job training) di Azza Hotel Palembang, adapun metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian tugas akhir ini antara lain:

2.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian untuk penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif analisis. Metode deskriptif analisis atau penguraian empiris adalah metode yang paling sering digunakan. Penelitian empiris berarti penelitian yang berdasarkan pengalaman, apakah pengalaman sendiri atau pengalaman orang lain. Penelitian empiris selalu berusaha membuktikan hipotesis dengan coba dan ralat [3].

2.2 Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Observasi [4]
Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Jadi penulis melakukan pengamatan langsung tentang proses pengolahan kondisi dan kelengkapan peralatan, serta kualifikasi karyawan terhadap objek penelitian.
2. Studi Lapangan (Field Research) [4]
Untuk memperoleh data primer penulis melakukan on the job training selama 3 bulan di Azza Hotel Palembang, dengan harapan memperoleh data yang betul-betul objektif. Adapun teknik pengambilan data yang dilakukan adalah :
3. Wawancara (Interview) [5]
Wawancara adalah suatu bentuk tanya-jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, penjelasan, fakta, bukti tentang suatu masalah atau peristiwa. Penulis melakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan dan karyawan restoran tentang penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP).
4. Studi Kepustakaan (Library Research) [5]
Dalam metode pengumpulan data ini penulis mencoba mempelajari dan mengkaji berbagai literatur yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti, termasuk didalamnya adalah buku-buku, majalah, laporan dan lain-lain.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) waiter dan waitress yang telah dijelaskan, terdapat 13 poin yang harus dilaksanakan agar dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melayani tamu di Restaurant telah dijalankan dengan baik. Berikut telah disusun keterangan mengenai poin Standar Operasional Prosedur beserta dengan pelaksanaan yang telah dilakukan di Restaurant Azza Hotel Palembang.

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

No	SOP	Dilaksanakan	Tidak dilaksanakan
1	Menyambut dengan cara memberi salam sesuai dengan waktu serta menanyakan kabar dari tamu yang akan datang ke restaurant.	√	
2	Mengantarkan tamu menuju tempat duduk yang diinginkan dan membantu menarik kursi ketika tamu akan duduk.	√	
3	Menyerahkan daftar menu dari sebelah kanan tamu dengan tamu wanita terlebih dahulu.	√	

4	Sambil memberikan waktu kepada tamu dalam menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan, <i>waiter/waitress</i> menyiapkan <i>captain order</i> , dan taking order	√	
5	Mencatat pesanan tamu pada <i>captain order</i> yang dibuat rangkap 3 (tiga) yang mana setiap lembarnya diberikan kepada <i>cashier</i> , <i>bar</i> , dan <i>kitchen</i> .	√	
6	Mengulang kembali pesanan untuk menghindari kesalahan.	√	
7	Membawa <i>captain order</i> ke <i>bar</i> dan <i>kitchen</i> .	√	
8	Sambil menunggu pesanan tamu siap dihidangkan, <i>waiter/waitress</i> melakukan set up <i>cutleries</i> pada meja tamu.	√	
9	Menyajikan makanan yang telah dipesan sesuai dengan urutan makanan (<i>appetizer</i> , <i>soup</i> , <i>main course</i> dan <i>dessert</i>) dari	√	
10	Menanyakan kepada tamu apakah mereka sudah selesai menyantap makanan dan minuman sehingga <i>waiter/waitress</i> dapat mengangkat piring dan gelas kotor (<i>clear up all restaurant equipment on the</i>	√	
11	Melakukan <i>crumbing down</i> serta mengangkat <i>salt & pepper</i> .		X
12	Menyerahkan <i>bill</i> , sambil menanyakan kepada tamu tentang rasa dari makanan dan minuman yang telah mereka nikmati serta menanyakan sesuatu yang dikeluhkan.	√	
13	Membantu menarik kursi pada saat tamu akan meninggalkan <i>restaurant</i> serta mengucapkan terima kasih atas kedatangannya.		X

Dari 13 point dari Standar Operasional Prosedur pelayanan tamu restaurant di Azza Hotel Palembang, 11 point telah dilaksanakan dengan baik, sedangkan 2 point tidak dilaksanakan. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dari perhatian karyawan, yang disebabkan kurangnya jumlah karyawan yang incharge di Restaurant Azza Hotel.

Pada umumnya seorang karyawan di Restaurant Azza Hotel harus dapat melakukan beberapa pekerjaan dalam suatu waktu, ketika tamu datang mereka akan berusaha melayani tamu sesuai dengan SOP yang berlaku, namun ketika tamu akan selesai, *waiter/waitress* yang merangkap sebagai *cashier* Restaurant mungkin sedang sibuk dalam urusan administrasi mereka. Sehingga seringkali point terakhir dari SOP tersebut tidak terlaksanakan.

Di Azza hotel Palembang juga melayani event yang menggunakan ruang meeting. Seringkali dalam satu hari terdapat beberapa meeting yang berbeda di ruang meeting yang terpisah. Meskipun

telah di tambah jumlah karyawan casual (harian) namun masih belum mencukupi kebutuhan untuk memfokuskan kepada tamu yang datang di Restaurant Azza Hotel Palembang.

Manajemen mungkin mempertimbangkan penambahan jumlah karyawan baik dari sisi keuangan maupun efisien/efektivitas dari karyawan itu sendiri. Penentuan schedule/jadwal kerja karyawan juga sangat penting, karena ketika dalam satu hari terdapat beberapa event/meeting, maka karyawan harus dipersiapkan dengan baik dengan jumlah yang cukup, sehingga tidak mengganggu operasional di Restaurant.

5. Kesimpulan dan Sara

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian didapat kesimpulan yang menggambarkan mengenai hasil dari implementasi Standar Operasional Prosedur waiter/waitress dalam melayani tamu Restaurant di Azza hotel Palembang. Hasil penelitian yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa dari total 13 point SOP waiter/waitress dalam melayani tamu, 11 point telah dilaksanakan dengan baik, 2 point tidak dilaksanakan. Atau jika dipersentasikan hasilnya sebesar 84% telah dilaksanakan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut:

1. Koordinasi yang baik, antara team Sales & Marketing dan FB manager mengenai event/meeting yang akan berlangsung harus terjaga dengan baik. Karena jika jumlah even meeting sedang banyak, team sales & Marketing harus dapat menginformasikan dengan sesegera mungkin, agar FB Manager dan HRD dapat mempersiapkan jumlah karyawan yang dibutuhkan.
2. Pengaturan schedule libur karyawan juga harus dapat terorganisir dengan baik, untuk karyawan operasional (termasuk waiter/waitress) libur dapat dijadwalkan sesuai dengan kebutuhan operasional.

Referensi

- [1] A.W Marsum, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi, 2005.
- [2] S. Agus, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta Djaali dan pudji mujiono. 2007.
Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan. Jakarta penerbit Grasindo, 2011.
- [3] Frick H. *Pedoman karya ilmiah*. Yogyakarta: Kanisius, 2012
- [4] Dimiyati & Mujiono, *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- [5] J.S kamdhi, *Terampil Berwicara, Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia*. Jakarta: penerbit Grasindo, 2007.