

**ANALISIS PENERAPAN SOP DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN WAITER/WAITRESS  
DI *MAIN STREET CAFÉ* CITITEL HOTEL PENANG  
MALAYSIA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**  
**DESIANA GRACE MAMOLE**  
**NIM : 15 064 021**

**PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN  
PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI MANADO 2019**

**ANALISIS PENERAPAN SOP DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN WAITER/WAITRESS  
DI *MAIN STREET CAFÉ* CITITEL HOTEL PENANG  
MALAYSIA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan

Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh :

**DESIANA GRACE MAMOLE Nim : 15 064 021**



**PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN  
PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI MANADO 2019**

## ABSTRAK

Desiana Grace Mamole, 2019. NIM 15064021- Analisis Penerapan SOP Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter/Waitress di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia. Jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Perhotelan S1 Terapan. Pembimbing 1. Dr.Diane Tangian, SH., M.Si dan pembimbing 2. Mex U. Pesik, SE, MM.

Kurangnya pemahaman karyawan dalam mematuhi standar operasional prosedur tentu dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada tamu dan kelancaran operasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan SOP dalam upaya meningkatkan pelayanan *waiter/waitress* di *Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia*. Terdapat pekerjaan yang tidak dilakukan berdasarkan standar misalnya, karyawan jarang mengikuti briefing dengan melibatkan semua staf, jarang menyapa tamu dengan ramah, karyawan kurang baik dalam mengambil reservasi atau pesanan tamu, sugar container kurang diperhatikan, kurang menguasai menu dan perlengkapan, kurang memperhatikan air di dalam water goblet, pesanan sering diantar tidak tepat waktu, botol wine tidak dibuka didepan tamu, tidak menggunakan metode bussing, jarang meninggalkan restoran dalam keadaan bersih karena sedikitnya karyawan sehingga pekerjaan menumpuk dan tidak dapat selesai tepat waktu. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dari 41 SOP yang dilakukan sebanyak 12 jarang dilakukan 24 dan tidak dilakukan 5. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif adapun data yang diperoleh berupa SOP food & beverage service main street café, dengan cara mentabulasikannya ke dalam bentuk tabel cek-list sehingga diketahui pekerjaan karyawan yang sesuai dan yang tidak sesuai dengan SOP.

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah SOP yang dilakukan sebanyak 29%, yang jarang dilakukan 59%, dan yang tidak dilakukan 12%. Jadi, sebagian besar SOP tidak dapat dilakukan dengan maksimal.

**Kata Kunci : Penerapan Standar Operasional Prosedur, Meningkatkan Pelayanan.**

## ABSTRACT

Desiana Grace Mamole, 2019. NIM 15064021 Analysis of SOP Implementation in Efforts to Improve Waiter/Waitress Services at Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia. Department of Tourism, Applied Hospitality Management Study Program. Advisor 1. Dr.Diane Tangian, SH., M.Sc. and mentor 2. Mex U. Pesik, SE, MM.

Lack of understanding of employees in complying with operational standards of procedures can certainly affect the services provided to guests and smooth operations. The purpose of this study is to analyze the application of SOP in an effort to improve service of the waiter/waitress at Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia. There are jobs that are not carried out based on standards, for example, employees rarely attend briefings involving all staff, rarely greeting guests kindly, employees are not good at taking reservations or booking guests, sugar containers are less attention, lack mastery on menus and equipment, less attention to water inside water goblet, orders are often delivered not on time, bottles of wine are not opened in front of guests, do not use the bussing method, rarely leave the restaurant clean because of the lack of employees so that the work piles up and cannot be finished on time. From the results of the study it was found that out of 41 SOP which is done 12, rarely done 24, and not done 5.

In this research using descriptive methods while the data obtained in the form of SOP food & beverage service main street café, by tabulating it in the form of a check-list table so that the employee's work is suitable and which is not in accordance with the SOP. The conclusion that can be drawn in this study is that SOP which is done 29%, rarely done 59%, and not done 12%. So, most SOP cannot be carried out maximally.

**Keywords: Analysis, Application of Standard Operating Procedures, Improving Services.**

## LEMBAR DEDIKASI DAN MOTO

*“How can I say I can't”*

*when the Bible says*

*“I can do all things through Christ who strengthens me”*

*(Philipians 4:13)*

*“Deep inside of you lives a hero who wants to do something great with your life”*

*-unknown*

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Mama dan Alm. Papa
3. Abang Ato, Ade On, Abang Joston dan Oma

**POLITEKNIK NEGERI MANADO**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN D4**

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul

**“ANALISIS PENERAPAN SOP DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN *WAITER/WAITRESS*  
DI MAIN STREET CAFÉ CITITEL HOTEL PENANG”**

Oleh

Nama : **Desiana Grace Mamole**

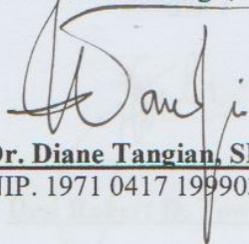
NIM : 15 064 021

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Disetujui untuk diujikan

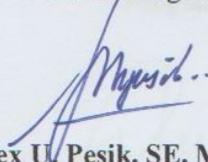
Manado, 29 Juli 2019

Pembimbing I,



**Dr. Diane Tangian, SH., M.Si**  
NIP. 1971 0417 199903 2 001

Pembimbing II,



**Mex U. Pesik, SE, MM**  
NIP. 1955041 198811 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perhotelan S1



**Benny I. Towolliu, SE., M.Par**  
NIP. 19730921 200604 1 008

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENERAPAN SOP DALAM UPAYA MENINGKATKAN**  
**PELAYANAN WAITER/WAITRESS DI MAIN STREET CAFÉ CITITEL**  
**HOTEL PENANG MALAYSIA**

Oleh

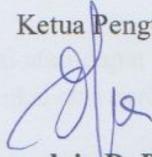
Desiana Grace Mamole

NIM. 15 064 021

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Pada tanggal 29 Juli 2019

Ketua Penguji

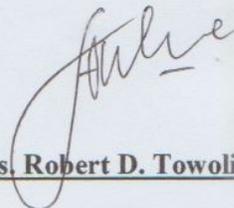


Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd

NIP. 1968 1208 200501 1002

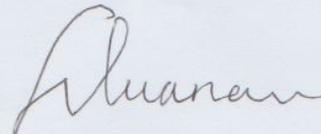
Penguji 1

Penguji 2



Drs. Robert D. Towoliu, M.Sc

NIP. 1955 0401 198811 1001



Silvana Wewengkang, SE, M.Si

NIP. 1972 1012 200604 2001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Oktavianus Lintong, S.Pi, M.Si

NIP. 1975 1020 200312 1001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : **DESIANA GRACE MAMOLE**  
NIM : **15 064 021**  
Jurusan : **Pariwisata**  
Program Studi : **Manajemen Perhotelan S1 Terapan**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri ; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 26 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



**DESIANA GRACE MAMOLE**

## BIOGRAFI

Nama : Desiana Grace Mamole  
Jenis Kelamin : Perempuan  
TTL : Tobelo, 19 Desember 1997  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat : Gura, RT 005 RW 005 Kel. Gura, Kec. Tobelo  
E-mail : [gracemamolle@gmail.com](mailto:gracemamolle@gmail.com)

## RIWAYAT PENDIDIKAN

TK IMANÜEL GAMSUNGI	2001-2003
SD INPRES BERTINGKAT	2003-2009
SMP KRISTEN TOBELO	2009-2012
SMA KRISTEN TOBELO	2012-2015
POLITEKNIK NEGERI MANADO	2015-2019



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat tuntunanNya penulis dapat menulis dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini juga tidak dapat selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ir. Ever Notje Slat, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
3. Benny I. Towoliu. SE., M.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan S1-Terapan
4. Pearl L. Wenas, SE., M.Si selaku Ketua Panitia Ujian Skripsi
5. Dr.Diane Tangian, SH., M.Si selaku dosen pembimbing satu
6. Mex U. Pesik, SE, MM selaku dosen pembimbing dua
7. Seluruh dosen dan staff di jurusan Pariwisata
8. Mr. Tan Chwin Lin selaku Human Resources Executive
9. Ms. Siti Noorbaya selaku Human Resources Manager
10. Mr. Moh Firdaus selaku Senior Human Resources Executive
11. Seluruh keluarga besar Cititel Hotel Penang
12. Teman-teman sewaktu PKL di Penang Tira, Irene, Ekin, Mira dan Evi yang saling menyemangati waktu suka/duka masa PKL
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015
14. The Ulva Kost “Ka Fani, Nancy, Eirene, Aline, Betsy, Mira”
15. Orang tua, Mama yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik moral maupun moril
16. Saudara kaka Ato, Opo, adik On dan Oma yang selalu mendoakan dan menyemangati selama masa perkuliahan

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka penulis meminta maaf dan memohon masukan jika ada kritik dan saran yang membangun.

Harapan penulis agar sekiranya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Terima Kasih.

Manado, 11 Juni 2019

Desiana Grace Mamole

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
MOTO .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	vi
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI .....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Definisi Analisis .....	5
2.1.2 Definisi SOP .....	5
2.1.3 SOP f&b Service (Main Street Café) .....	6
2.1.4 Tujuan Penyusunan SOP .....	8
2.1.5 Manfaat SOP.....	9
2.1.6 Definisi Pelayanan .....	10
2.1.7 Tipe Dasar Pelayanan .....	11
2.1.8 Definisi Karyawan .....	12
2.1.9 Fungsi-Fungsi Karyawan.....	14

2.1.10 Definisi Waiter/s.....	16
2.1.11 Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter/s .....	16
2.1.10 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Kerangka Berpikir.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	21
3.3 Objek Penelitian.....	22
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6 Analisis Data.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Hotel .....	24
4.1.1 Sejarah Singkat.....	24
4.1.2 Visi Dan Misi .....	28
4.1.3 Struktur Organisasi .....	29
4.1.4 Restaurants/Outlet .....	30
4.1.5 Struktur Organisasi Main Street.....	32
4.2 Hasil Penelitian .....	33
4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/s F&B Service .....	35
4.3 Analisis Data .....	42
4.4 Pembahasan.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	59
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	18
4.9	Karakteristik Informan (Jenis kelamin dan Umur) .....	33
4.10	Karakteristik Informan (Tingkat Pendidikan, Lama Kerja, Jabatan).....	34
4.11	Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/s .....	36
4.12	Hasil Penilaian Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/s .....	41
4.13	Tabel SOP .....	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Berpikir.....	20
3.1	Cititel Hotel.....	21
4.1	Logo Hotel .....	24
4.2	Struktur Organisasi .....	29
4.3	Main Street Café .....	30
4.4	City Lounge.....	30
4.5	Banquet .....	31
4.6	Zhonghua Gourment .....	31
4.7	Kirishima.....	32
4.8	Struktur Organisasi Main Street Café .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi

Guest Comment



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Industri perhotelan di era globalisasi ini menjadi suatu usaha yang sangat menguntungkan. Hotel merupakan akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minum. Pada umumnya, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, *fitness centre* dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 1996:3).

Dewasa ini *food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab untuk menangani kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu, terdiri dari dua bagian yaitu *f&b product* yaitu bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*. Sedangkan *f&b service*, yaitu bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, melalui *waiter* sebutan bagi pelayan laki-laki dan *waitress* sebutan bagi pelayan perempuan. Terdiri dari *bar, restaurant, banquet, dan room service*.

Cititel Hotel Penang adalah hotel bintang empat yang mulai beroperasi pada tahun 1997 dengan total kamar sebanyak 451 dengan pemandangan laut dan warisan kota yang indah. Dengan hotel yang tergolong tua harusnya karyawan yang bekerja dapat memenuhi Standar Operasional Prosedur yang ada untuk kelancaran operasionalnya. Dibutuhkan karyawan yang berpengalaman dalam bidang *f&b service, product knowledge* yang baik, sikap dan perilaku yang ramah yang mencerminkan jati diri seorang *hotelier* dan patuh melaksanakan tugas berdasarkan SOP yang telah ditentukan. Namun pada kenyataan yang penulis temui selama masa praktek kerja lapangan karyawan yang bekerja kurang dapat menerapkan SOP yang ada

dengan baik misalnya, briefing jarang dilakukan pada saat memulai kerja karena karyawan sering terlambat dan pada saat pergantian shift karyawan memiliki banyak alasan seperti lelah dan ingin cepat-cepat pulang, tidak menyapa tamu dengan ramah dengan menggunakan nama tamu, tidak dapat merekam preferensi tamu dengan baik sehingga sering terjadi kesalahan dalam mengantar orderan atau menyiapkan reservasi tamu, *glassware & chinaware* kurang ditangani dengan baik sehingga seringkali tamu komplain karena mendapat peralatan yang tidak bersih, *salt & sugar container* jarang dicek sehingga seringkali habis dan tamu harus meminta karyawan untuk mengisi kembali. Karyawan kurang menguasai menu dan perlengkapan dan membuat tamu merasa kecewa karena seringkali tidak dapat menjawab pertanyaan tentang makanan yang ditanyakan tamu. Air di dalam gobletpun kurang diperhatikan karyawan, mereka akan menunggu tamu meminta terlebih dahulu baru dipouring ke dalam *water goblet*. Tidak membuka botol *wine* di depan tamu dan membuat tamu kecewa karena tidak dapat melihat langsung bagaimana pelayanan *wine* yang sebenarnya, tidak menggunakan metode *bussing* (mengangkat peralatan kotor dengan menggunakan bahu) sehingga sering kekurangan *equipment*, dan karyawan jarang meninggalkan area restoran dalam keadaan bersih karena tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Masalah-masalah ini disebabkan karena karyawan bekerja setengah-setengah disebabkan karena kurangnya pengawasan dari *assistant manager*, kurangnya karyawan, dan tidak disiplin dalam menghadiri training serta sikap dari karyawan yang kurang bisa menghargai tamu.

Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “ANALISIS PENERAPAN SOP DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN *WAITER/WAITRESS* DI *MAIN STREET CAFÉ* CITITEL HOTEL PENANG MALAYSIA”.

## 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

1. Apakah briefing dilakukan pada saat memulai dan diakhir pergantian *shift* dengan melibatkan semua karyawan yang bertugas?
2. Apakah karyawan menyapa tamu dengan ramah?
3. Apakah karyawan merekam preferensi tamu dengan baik?
4. Apakah *glassware* dan *chinaware* ditangani dengan aman dan higienis?
5. Apakah karyawan memperhatikan *salt & sugar container* agar selalu penuh?
6. Apakah karyawan menguasai menu dan perlengkapan yang dibutuhkan?
7. Apakah karyawan memperhatikan air dalam *goblet*?
8. Apakah botol *wine* dibuka di depan tamu?
9. Apakah karyawan menggunakan metode *bussing*?
10. Apakah karyawan meninggalkan area restoran dalam keadaan bersih?
11. Apakah assistant manager selalu mengawasi karyawan dalam bekerja?
12. Apakah karyawan disiplin dalam mengikuti training?
13. Apakah kurangnya karyawan mempengaruhi pelayanan yang diberikan?
14. Apakah karyawan dapat menghargai tamu?
15. Apakah penerapan SOP *f&b service* sesuai dengan pelayanan yang diberikan ?
16. Bagaimana peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan di *main street café* ?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan efisiensi waktu dan cakupan penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan SOP *f&b service* sesuai dengan pelayanan yang diberikan ?
2. Bagaimana peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan di *main street café* ?

#### **1.4 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana peran karyawan dan penerapan SOP *f&b service* dalam meningkatkan pelayanan di *main street café* ?

#### **1.5 TUJUAN PENELITIAN**

1. Menganalisis penerapan SOP *f&b service* sesuai dengan pelayanan yang diberikan
2. Menganalisis peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan di *main street cafe*

#### **1.6 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi penulis  
Sebagai penambah wawasan serta pengalaman kerja langsung di industri perhotelan, terlebih khusus di *food & beverage service department*.
2. Bagi Akademik  
Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program praktek kerja lapangan.
3. Bagi industri (Hotel)  
Sebagai sarana terjalinnya hubungan yang baik untuk terciptanya sumber daya manusia yang profesional pada bidangnya.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 LANDASAN TEORI**

##### **2.1.1 DEFINISI ANALISIS**

Analisis dapat diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut.

Berikut pengertian analisis menurut beberapa ahli :

1. Komaruddin (2001:53)

Menurut Komaruddin, pengertian analisis adalah aktivitas berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu.

2. Harahap (2004:184)

Menurut Harahap, pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

##### **2.1.2 DEFINISI SOP**

*Standard Operating Procedure* atau disingkat SOP biasanya dijadikan standard bagi pelaksanaan prosedur kerja tertentu. Sehingga banyak juga yang menyebutnya sebagai “prosedur”, atau dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai prosedur operasional standar. Dalam KBBI, “prosedur” diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam menyelesaikan suatu masalah.

Ada beberapa pendapat mengenai definisi SOP (*Standard Operating Procedure*) :

1. Menurut *Atmoko (2011:2)*, SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian

kinerja instansi pemerintah. Cara kerjanya, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

2. *Hamdan (2011)*, menyatakan SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standard yang ada di dalam suatu organisasi. Pedoman ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.
3. Pendapat lain menurut *Tathagati (2014:1)* secara luas SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standard yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam arti sempit, SOP merupakan bagian dari dokumen Sistem Tata Kerja yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistematis.

### **2.1.3 SOP F&B SERVICE (MAIN STREET CAFÉ)**

Dalam memudahkan pekerjaan karyawan berikut daftar SOP f&b service :

1. *Briefing* wajib dilakukan pada saat memulai dan diakhir pergantian *shift* dengan melibatkan semua karyawan yang bertugas
2. Tamu akan langsung disapa dengan menggunakan nama mereka apabila karyawan mengetahui nama tamu tersebut
3. Karyawan menyapa tamu pada saat tamu datang
4. Minuman disiapkan dengan benar berdasarkan standar resep, dan presentasinya
5. Merekam preferensi tamu dengan baik
6. *Glassware* ditangani dengan aman dan higienis
7. *Chinaware* ditangani dengan aman dan higienis
8. Semua *salt & pepper* harus terisi penuh
9. Semua *sugar containers* harus terisi penuh

10. *Cream/milk jugs* harus bersih tanpa ada bekas kotoran yang menempel
11. *White wine, champagne, and rose* harus disajikan dalam *wine bucket*
12. Semua reservasi dan *special requests* harus diambil dengan akurat
13. *Tray* harus dibawa dengan aman dan nyaman
14. Karyawan harus menguasai menu dan perlengkapan yang dibutuhkan
15. Karyawan harus memiliki pemahaman mengenai penjualan minuman
16. *Baby chairs* akan di *set* dengan aman untuk anak-anak yang membutuhkannya
17. Tamu akan dilayani berdasarkan urutan yang sistematis
18. Semua tamu akan disambut dengan ramah dan tulus
19. Semua tamu akan dibantu ke kursi mereka
20. *Beverage order* diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan
21. *Food order* diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan
22. Air akan disediakan dalam *goblet* atas permintaan tamu dan akan diisi kembali ketika air di goblet tinggal setengah/hampir habis
23. Minuman akan diantar kepada tamu dalam 3 menit dari waktu pengambilan pesanan
24. Semua botol *wine* harus dibuka di depan tamu, tanpa merusak atau menumpahkannya
25. Wineglasses akan diisi setelah membuka botol *wine*
26. Pesanan *A La Carte* harus diantar dengan benar pada tamu sesuai dengan ketentuan waktu
27. Setelah semua tamu selesai makan, *plates & cutleries* akan dibersihkan dan siap untuk makanan berikutnya
28. Semua *tray* akan di bussed ke area pencucian menggunakan bahu dengan memperhatikan keselamatan dan kerusakan yang minimum
29. Teh yang baru diseduh akan disajikan bersama dengan *cup, saucier, dan teaspoon*
30. Kopi yang baru dibuat akan disajikan kepada tamu atas permintaannya

31. Tamu akan diberikan *bill/check* sebelum tamu meninggalkan restoran
32. Semua *account* tamu harus diselesaikan sebelum tamu meninggalkan restoran
33. Karyawan akan mengucapkan selamat tinggal kepada tamu yang meninggalkan restoran dengan sopan dan ramah
34. Karyawan akan mengantisipasi kebutuhan para tamu sehingga tamu tidak harus terus-menerus meminta layanan
35. Karyawan akan menghargai tamu adalah individu yang membutuhkan perlakuan khusus. Tamu khusus, anak-anak, orang tua, orang cacat dan buta yang membutuhkan perlakuan khusus
36. Semua area restoran akan ditinggalkan dalam keadaan bersih di akhir setiap *shift*
37. Permintaan untuk berbicara dengan tamu harus ditangani secara efisien oleh karyawan
38. Ketika mengambil pesanan tamu, karyawan harus menggunakan teknik penjualan dengan menyesuaikan kebutuhan tamu untuk meningkatkan pesanan
39. Tamu akan diberikan menu dalam waktu 3 menit setelah mereka duduk
40. Meja akan disesuaikan dengan jumlah tamu
41. Karyawan memastikan bahwa restoran telah rapih dan bersih sebelum tamu memasuki restoran.

#### **2.1.4 TUJUAN PENYUSUNAN SOP**

Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan lainnya adalah sebagai berikut :

1. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
2. Memperluas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.

3. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
4. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
5. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.
6. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
7. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.
8. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
9. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
10. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.
11. Menghemat waktu program *training*, karena SOP tersusun secara sistematis.

### **2.1.5 MANFAAT SOP**

SOP yang dipraktikkan dengan benar, akan mendatangkan manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Adapun manfaat organisasi antara lain :

1. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan
2. Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan
3. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan
4. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan
5. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen
6. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen

7. Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan *comparability, credibility, dan defensibility*
8. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten
9. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan
10. Membantu mengembalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan
11. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki system kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis dan,
12. Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan

#### **2.1.6 DEFINISI PELAYANAN**

Menurut Mhd Rusydi, (2017) dalam buku *Customer Excellence*, pelayanan (*service*) adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang/orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Normann (1991:14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama

Berikut beberapa pengertian pelayanan menurut para ahli :

1. Moenir (2005:47)

Beliau menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

2. Kotler (2003:464)

Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- a. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

### 2.1.7 TIPE DASAR PELAYANAN

Menurut Marsum Widjojo Atmodjo dan Siti Fauziah dalam buku *Professional Waiter* (2016: 165) tipe dasar pelayanan ada 4 macam, yakni :

1. *Table service*, pelayanan di meja makan
2. *Counter service*, pelayanan di atas konter
3. *Self service*, swalayan
4. *Carry out service*, pelayanan dibawa keluar

Berikut penjelasan dari empat tipe pelayanan di atas :

1. *Table service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana tamu datang langsung duduk di kursi menghadap meja makan, pesan makanan dan minuman. Bila makanan dan minuman sudah siap

maka akan diantar dan disajikan oleh petugas (*waiter/waitress*) ke hadapan tamu.

2. *Counter service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang langsung duduk di kursi yang menghadap konter. Bila pesanan minuman dan makanannya sudah siap maka akan disajikan di atas konter di hadapan tamu oleh petugas (*waiter/waitress* atau oleh cook (juru masak). Konter adalah meja panjang yang membatasi dua ruangan, yaitu ruangan dapur dengan restoran.
3. *Self service* adalah sistem pelayanan dalam sebuah restoran di mana makanan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dengan berbagai variasi telah disiapkan di atas meja *buffet*/meja prasmanan dengan rapi dan menarik. Para tamu bebas mengambil sendiri sesuai kesukaan masing-masing.
4. *Carry out service*, disebut juga *take out service*, yakni sistem pelayanan makanan dalam sebuah restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang disiapkan dan dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi, dinikmati di rumah masing-masing, di bawa ke kantor, ke kampus, atau di bawa piknik; tidak dinikmati di restoran itu. Kalau untuk menyantapnya perlu pisau, sendok dan garpu, maka disediakan pisau, sendok dan garpu plastik. Jadi serba palastik. Sekali pakai langsung buang.

### **2.1.8 DEFINISI KARYAWAN**

Menurut Nanang Tegar (2019) diambil dari sumber buku *Manajemen SDM dan Karyawan* menjelaskan bahwa buruh (*laborer*), pekerja (*worker*), tenaga kerja, atau karyawan pada dasarnya adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti karyawan; orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapatkan gaji (upah); pegawai; pekerja.

Berikut pengertian karyawan menurut para ahli :

1. Menurut Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik didalam maupun diluar hubungan kerja.
2. Hasibuan (2003) berpendapat, karyawan adalah orang penjual jasa (perorangan atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Hasibuan (2009) juga menambahkan jika karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Pengertian karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada suatu instansi dengan kerja waktu tertentu yang didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat juga disebut dengan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), yaitu perjanjian kerja yang didasarkan suatu jangka waktu yang diadakan untuk paling lama dua tahun dan hanya dapat diperpanjang satu kali untuk jangka waktu maksimal satu tahun (Undang-Undang RI Ketenagakerjaan 2003 dalam pasal 50 ayat 1).

Karyawan tetap adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari aktifitas organisasi. Sistem kerja kontrak atau lebih dikenal dengan sistem perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) diatur dalam Undang-Undang RI nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada pasal 50 sampai dengan pasal 66. Sistem kerja kontrak terjadi pada semua jenis industri dengan waktu yang tidak ditentukan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa karyawan terbagi menjadi dua yaitu karyawan tetap dan karyawan kontrak. Karyawan pada

umumnya adalah orang yang mampu menjual jasa atau tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

### **2.1.9 FUNGSI-FUNGSI KARYAWAN**

Keberlangsungan berjalannya perusahaan tidak lepas dari peran karyawan-karyawannya. Dalam hal ini bukan berarti perusahaan mengeksploitasi karyawannya/kaum pekerjanya. Bahkan, peran pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan dan pemegang kendali perusahaan sangat penting. Oleh karena itu, sejauh mana perusahaan dapat bertahan dan mewujudkan diri, bukan hanya ditentukan oleh pimpinan perusahaan, namun peran karyawan juga perlu diperhitungkan.

Kemudian apa saja peran karyawan dalam keberlangsungan bisnis perusahaan?

#### **1. Menjaga stabilitas pekerjaan**

Penurunan dan peningkatan produktivitas kerja adalah fase yang pasti ada dan akan terus terjadi. Sudah seharusnya, baik pimpinan perusahaan maupun karyawan, atau siapa pun memahami hal ini, bahwa peran karyawan bukan hanya bekerja saja, tetapi juga menjaga stabilitas pekerjaan. Artinya, dengan pekerjaan yang terus bertambah dan (terkadang) waktu istirahat tidak digunakan dengan bijak.

Tidak bisa dipungkiri bahwa kemajuan dan perkembangan perusahaan dapat tercapai, apabila karyawan dapat menjaga hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan dengan atasan. Ada beberapa manfaat dengan terjaganya stabilitas pekerjaan, yaitu:

1. Perusahaan semakin maju dengan terjaganya stabilitas kerja. Untuk itu, pimpinan sampai dengan karyawan harus mempunyai hubungan yang harmonis
2. Tujuan perusahaan yang dituangkan dalam program akan mudah terlaksana dan tercapai dengan progress kerja yang baik
3. Kestabilan pekerjaan paling tidak (tetap) akan mempertahankan efektifitas dan efisiensi perusahaan yang sudah berjalan

4. Kestabilan pekerjaan secara tidak langsung akan dapat menumbuhkan rasa empati karyawan untuk merasa “*sense of belonging*” terhadap perusahaan
2. Meningkatkan kualitas kerja lewat potensi masing-masing karyawan  
Setiap karyawan memiliki potensi yang berbeda. Akan tetapi, hal ini ternyata dapat meningkatkan kualitas kerja, apalagi jika perbedaan potensi di masing-masing karyawan ini dapat dioptimalkan. Bukan hanya meningkatkan kualitas kerja, namun secara tidak langsung dapat meningkatkan daya saing perusahaan.
3. Mempunyai inovasi dan kreativitas yang tinggi  
Gagasan untuk melebarkan sayap perusahaan kadang menemukan jalan buntu. Dibutuhkan inovasi dan kreativitas yang tinggi dari seluruh karyawan, pimpinan yang mempunyai kendali otoritas perusahaan harus mencari jalan keluar, untuk itu pimpinan tidak bisa berjalan sendiri, pimpinan juga harus “memohon” dukungan dari karyawannya.  
Apabila karyawan tidak inovatif dan tidak mempunyai kreativitas yang tinggi, tentu hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan pasti akan mempekerjakan karyawan yang inovatif dan kreatif serta mau bekerja keras daripada karyawan dengan gelar tinggi, tapi hanya ingin bekerja “enak-enakan” saja!
4. Menjalin komunikasi yang baik dengan pihak intern dan ekstern  
Demi keberlangsungan perusahaan, komunikasi dengan pihak intern dan ekstern penting dilakukan demi memudahkan dalam memperluas relasi karyawan itu sendiri. Meskipun tidak bisa dilakukan secara intens, peran karyawan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pihak intern dan ekstern diharapkan akan berpengaruh terhadap nama baik perusahaan.
5. Menjaga nama baik perusahaan  
Dari keempat peran karyawan di atas, yang terakhir yang perlu dilakukan adalah menjaga nama baik perusahaan. Bagaimanapun kondisi perusahaan, bagaimanapun cara kerja perusahaan atau sikap dengan rekan sesama

karyawan, sebaiknya setiap karyawan menyembunyikan hal ini, terutama terhadap orang-orang di luar organisasi.

Peran karyawan yang satu ini memang terkesan impresif, tapi masing-masing perusahaan mempunyai kebijakan. Dan kebijakan itulah yang menciptakan peran-peran karyawan yang penting dalam (demi) keberlangsungan bisnis perusahaan.

### **2.1.10 DEFINISI WAITER/S**

Definisi *waiter* menurut Endar Sugiarto dalam JOM FISIP Vol. 5: Edisi I Januari – Juni 2018 *Page 5* bukunya pengantar Akomodasi dan Restoran menjelaskan bahwa *waiter/s* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter/s* berarti orang yang bertugas atau bekerja dalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang.

### **2.1.11 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/S**

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab *waiter/s* :

1. Mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi, arahan dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal.
2. Melakukan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh manajemen atau atasannya langsung yang tidak tertulis disini.
3. Penampilan selalu baik dan melakukan tugas yang menyenangkan setiap hari.
4. Membersihkan semua meja, kursi termasuk peralatan-peralatan lain seperti, papan tulis, daftar menu, dll.
5. Memperoleh *item* dari gudang dan memastikan penyimpanan yang benar.
6. Mengatur meja, meja prasmanan, bahan dekorasi dan peralatan sesuai intruksi dari atasan dan kapten sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

7. Menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang efisien dan sopan untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal, dan sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan.
8. Menjaga meja, kursi dan peralatan rapi sepanjang hari.
9. Mengambil makanan dari dapur dan mengembalikan piring kotor ketempat cuci piring.
10. Pastikan kebersihan semua fasilitas setelah selesai agar semua ruang serbaguna yang sudah kosong oleh staf penjualan bisa ditunjukkan kepada klien.
11. Harus tahu peralatan perjamuan sudah tersedia di hotel.
12. Memastikan bahwa minuman dan hidangan makanan sesuai dengan daftar menu dan spesifikasi. Disajikan dengan benar, panas/dingin/es atau pada suhu tertentu sebelum disajikan.
13. Mendengarkan keluhan tamu. Memperbaiki kesalahan-kesalahan dan permintaan. Menginformasikan situasi pada atasan jika serius atau tidak mampu untuk menangani dan melaporkan kepada manajemen.
14. Menghadiri semua pelatihan yang diberikan.
15. Berpakaian rapi dan bersih dengan memakai *name tag*.
16. Pastikan kebersihan, keamanan dan efisiensi kerja.
17. Bekerjalah sesuai jadwal sebagaimana ditugaskan oleh atasan.
18. Melakukan semua tugas dengan efisien, secara teknis yang benar, mengikuti kebijakan manajemen, aturan dan peraturan hotel, perintah dari *supervisor*, mematuhi prosedur manual pelatihan dan mencapai standar yang tinggi agar tercapai kepuasan tamu secara total.

### 2.1.10 PENELITIAN TERDAHULU

Berikut adalah beberapa uraian tabel dari penelitian terdahulu yang didapatkan dari 5 peneliti sebelumnya :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

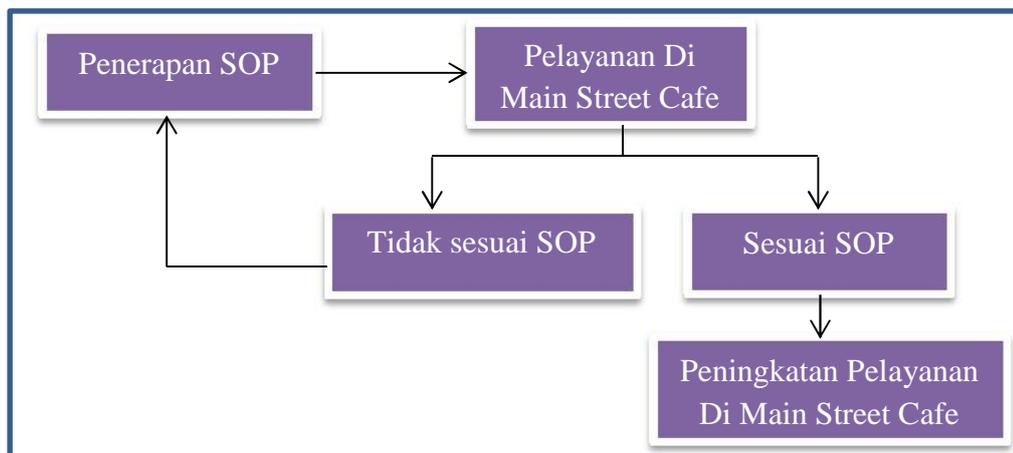
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Kesimpulan
Tiffani Fortunella Nasir, 2017	Penerapan Standar Operasional <i>Waiter/s</i> Untuk Meningkatkan Pelayanan <i>Breakfast</i> Di Cakrawala Restoran Hotel Aryaduta Manado	Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman <i>staff waiter/ss</i> tentang SOP disebabkan pendidikan yang dimiliki tidak kompetensi di bidang perhotelan dan kurangnya pelatihan dari pihak hotel dan pengawasan dari manager <i>F&amp;B service</i> serta tidak ada kekompakan dalam bekerja sehingga banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.
Pingkan Christy Estrelit Mamuaya, 2016	Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja <i>Waiter/Waitress</i> Di <i>Sun Café</i> Restoran Pada Sun Island <i>Boutiqe Villas &amp; Spa</i> Seminyak, Bali	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang dilakukan <i>waiter/ss</i> kurang berjalan dengan baik dan kurang efektif dan efisien karena karyawan tidak mengetahui dengan jelas

		<i>step by step</i> pekerjaan yang harus mereka lakukan
Dhea Adelia & Poppy Indriani, 2018	Mekanisme Kerja <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i> Pada <i>Department Food And Beverage Service</i> Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Opi Indah Hotel	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Opi Indah Hotel belum berjalan secara maksimal dikarenakan mekanisme kerja <i>waiter</i> dan <i>waitress</i> yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.
Amirul Maulidi Haq, 2015	Pentingnya Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Terhadap Tamu Di <i>Ruby Resto Royal Hotel n'Lounge Jember</i>	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap tamu kurang berjalan dengan baik disebabkan karyawan melewatkan beberapa poin dari SOP yang telah ditentukan.

Sebastian Frangky Alan Fanulene	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di <i>Store Section</i> Di Hotel Gran Puri Manado	<i>Store Attendant</i> tidak melakukan semua SOP yang ada dan tidak adanya kerjasama dengan <i>engineering department</i> dan kurangnya pengawasan dari <i>Executive Financial Controller</i>
---------------------------------	---	---

Sumber : Tiffani Fortunella Nasir (2017), Pingkan Christy Esterlit Mamuya (2016), Dhea Adelia & Poppy Indriani (2018), Amirul Maulidi Haq (2015), Sebastian Frangky Alan Fanulene (2018)

## 2.2 KERANGKA BERPIKIR



Sumber : Olahan Data, 2019

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

Ada hubungan dari penerapan SOP terhadap pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu di *main street café*. Jika pelayanan diberikan sesuai dengan SOP maka akan terjadi peningkatan pelayanan karena pelayanan telah sesuai. Namun, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standard maka operasional tidak akan berjalan dengan baik dan harus menerapkan SOP sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkat.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Menurut Sudaryono (2017) dalam buku *Metodologi Penelitian* menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur.

#### **3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**



Sumber : Cititel Hotel Penang

**Gambar 3.1 Cititel Hotel**

Tempat pelaksanaan penelitian ini di Cititel Hotel Penang, Georgetown, yang berlokasi di 66 Jl. Penang 10000 Georgetown Pulau Pinang, Malaysia. Mulai dari tanggal 19 November 2018 sampai dengan tanggal 8 Mei 2019.

### **3.3 OBJEK PENELITIAN**

Objek penelitian pada hakekatnya adalah topik permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Namun objek penelitian sering tertukar pengertiannya dengan subjek penelitian. Subjek adalah informan atau narasumber yang menjadi sumber data riset. Sedangkan objek merupakan permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian. Jadi, yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah SOP *food & beverage service*.

### **3.4 JENIS DAN SUMBER DATA**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari tangan pertama. Contohnya data yang diperoleh dari informan secara langsung dari observasi yang penulis lakukan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contohnya catatan atau dokumentasi perusahaan.

### **3.5 METODE PENGUMPULAN DATA**

#### **1. Observasi**

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan melihat keadaan-keadaan di tempat penelitian yaitu di department *f&b service main street café*, apakah para karyawan yang bekerja telah menerapkan SOP dengan baik atau tidak.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, undang-undang dan sebagainya.

## **2.6 ANALISIS DATA**

Analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi sebuah informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif adapun data yang diperoleh berupa *SOP food & beverage service main street café*, dengan cara mentabulasikannya ke dalam bentuk tabel cek-list dan menggambarkan pekerjaan-pekerjaan yang sering dilakukan dan dilakukan untuk mendapat suatu kesimpulan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 GAMBARAN UMUM HOTEL

##### 4.1.1 SEJARAH SINGKAT



Sumber : Cititel Logo

**Gambar 4.1 Logo Hotel**

*Citel Hotel Management* (CHM) adalah anak perusahaan dari IGB *Corporation* Berhad, sebuah perusahaan properti dan investasi yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia, yang terkenal dengan keunggulannya dalam pengembangan properti komersial, ritel dan residensial, termasuk salah satu pengembangan terintegrasi *Mid Valley City* terbesar di Asia di Kuala Lumpur Malaysia. Cititel Hotel Penang merupakan hotel bintang 4 yang beroperasi pada tahun 1997 dengan total 451 kamar beserta pemandangan laut yang indah dan pemandangan warisan kota termasuk pemandangan ke arah Komtar dan *Penang Bridge* yang *iconic*. Dengan proposisi terbaik di Pulau Penang karena lokasi yang strategis hanya 5 menit dari terminal feri, 30 menit berkendara dari *International Penang Airport*, dan 30 menit perjalanan dengan mobil ke pantai batu feringghi.

a. Lokasi Cititel Hotel Penang

Citel Hotel Penang berlokasi di 66 Jl.Penang 10000 *Georgetown* Pulau Pinang, Malaysia.

Telp : 604-291 1188

Fax : 604-370 2288

e-mail : fnb@cititelpenang.com

website : www.cititelpenang.com

b. Fasilitas Hotel

1. *Wireless Broadband Internet access (complimentary when dining in)*
2. *Internet Kiosk*
3. *4G Mobile Internet Hub*
4. *Concierge Services*
5. *Laundry & Dry Cleaning Services*
6. *Sheltered Car Park*
7. *Facilities for the physically-challenged*
8. *Medical Services*
9. *Florist*
10. *Citi Lounge-Bar & Lounge*
11. *KTV Lounge with private rooms*
12. *Indoor Pool with Jacuzzi*
13. *Gymnasium*
14. *Wellness Centre*
15. *The Mart (Convenience Store)*
16. *Travel Desk-Transfers & Tours*

c. Tipe Kamar

1. *Standard room - 105 kamar (lantai 5-7)*
2. *Superior room - 140 kamar (lantai 8-11)*
3. *Deluxe room - 202 kamar (lantai 12-19)*
4. *Suite room - 4 kamar (lantai 19)*

**1. Fasilitas standard room**

1. *Air conditioning dengan individual temperature control*
2. *Bidet*
3. *Ceiling fan*

4. Pemandangan kota atau laut
5. *Complimentary coffee/tea*
6. Akses internet *broadband* gratis hingga 2 perangkat per kamar
7. Pengisian harian air mineral botolan
8. *Hair dryer*
9. *In-house movies*
10. *International direct dial*
11. *Key card acces/security lock*
12. *Rainshower*
13. *Mini refrigerator*
14. TV dengan saluran satelit

## **2. Fasilitas *superior room***

1. *Air conditioning* dengan *individual temperature control*
2. *Bidet*
3. *Ceiling fan*
4. Lantai yang lebih tinggi, pemandangan kota atau laut
5. *Complimentary coffee/tea*
6. Akses internet *broadband* gratis hingga 2 perangkat per kamar
7. Pengisian harian air mineral botolan
8. *Locker digital*
9. *Hair dryer*
10. *In-house movies*
11. *International direct dial*
12. *Key card access/security lock*
13. *Rainshower*
14. *Mini refrigerator*
15. TV dengan saluran satelit

## **3. Fasilitas *deluxe room***

1. *Air conditioning* dengan *individual temperature control*
2. *Bidet*
3. *Ceiling fan*

4. Lantai yang lebih tinggi, pemandangan kota atau laut
5. *Complimentary coffee/tea*
6. Akses internet *broadband* gratis hingga 2 perangkat per kamar
7. Pengisian harian air mineral botolan
8. *Locker digital*
9. *Hair dryer*
10. *In-house movies*
11. *International direct dial*
12. *Iron & ironing board*
13. *Key card access/security lock*
14. *Rainshower*
15. *Mini refrigerator*
16. LCD TV dengan saluran satelit

**4. Fasilitas *suite room***

1. *Air conditioning* dengan *individual temperature control*
2. *Bidet*
3. *Ceiling fan*
4. Lantai yang lebih tinggi, pemandangan kota atau laut
5. *Complimentary coffee/tea*
6. Akses internet *broadband* gratis hingga 2 perangkat per kamar
7. Pengisian harian air mineral botolan
8. *Locker digital*
9. *Hair dryer*
10. *In-house movies*
11. *International direct dial*
12. *Iron & ironing board*
13. *Key card access/security lock*
14. *Rainshower*
15. *Mini refrigerator*
16. LCD TV dengan saluran satelit
17. *Mini kitchen*

## 18. Living room

### 4.1.2 VISI DAN MISI

1. *Visi : “To Be A World Class Tourism Destination”*
2. *Misi : “To Continously Enchance The Product and Natural Resources with Quality Commitment Culture (QCC)”*
  - a. *Extend the Malaysian way of greeting, using eye contact and name recognition when possible. Thank and wish guests well and show desire to welcome them back.*
  - b. *Make the expected wish happen. Determine and anticipate guests needs, offer recommendations and follow through promptly until needs are delivered.*
  - c. *Take ownership; never say it is not my job. Offer assistance, follow through and ensure situation is corrected and be a team player*
  - d. *Treat all staff as internal customers. Communicate and share information and practice an open flow of communication*
  - e. *Make it your responsibility to keep your work area organized, be sensitive and have a keen eye for the hotel’s apperance an on the customers as well*
  - f. *Talk positive and maintan a positive attitude. Always be well groomed thus ensuring your professional image as a cititel internal customer*
  - g. *Maintain a safe, secure and healthy work place. Always be alert to and in emergency, security and unsafe situation*
  - h. *Be the hotel’s salesman and service provider. Have agood knowledge on hotel’s products, services and general information. When a guest needs directional assistance, escort the guest within the hotel when possible*
  - a. *Support and practice our hotel’s mission, culture and standard operating*



#### 4.1.4 Restaurant/Outlets

##### 1. Main Street Café



Sumber : Buffet line

#### Gambar 4.3 Main Street Cafe

*Main Street Café (24 hours)*

*Capacity : 180*

*Section : 3 (section A,B,C)*

*Served :*

*a. Buffet breakfast (everyday, 06:30am-10:30am)*

*b. Buffet lunch (saturday-sunday, 12:00pm-03:00pm)*

*International, japanese, seafood & penang local delicacies*

*c. Buffet dinner (friday-saturday, 06:30pm-09:45pm)*

*Friday : International, japanese & seafood*

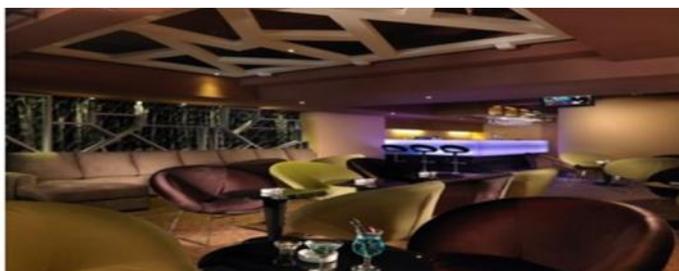
*Saturday : International, thai grill, roast & seafood*

*d. Supper (friday-saturday, 11:00pm-02:00am)*

*e. A La Carte (24 hours)*

*f. Room service (24 hours)*

##### 2. City Lounge



Sumber : City Lounge

#### Gambar 4.4 City Lounge

*Capacity : 50-80 persons banquet sitting*

*Food and alcohol open at 02:00pm – 12:00am*

*Served :*

✓ *A La Carte*

### 3. *Banquet*



Sumber : Bayan 2

#### **Gambar 4.5 Banquet**

*Capacity : 500 persons banquet sitting or 850 persons theatre style*

*Total : 6 room (Perdana 1, 2, 3, 4 dan bayan 1, 2)*

### 4. *Zhonghua Gourmet (Chinese Restaurant)*



Sumber : Zhonghua Restaurant

#### **Gambar 4.6 Zhonghua Gourment**

*Served : Dim sum, seafood and authentic cantonese cuisine*

*Opening hours : Monday to Saturday*

*11:00am-02:30pm (lunch)*

*06:00pm-10:30pm (dinner)*

*Sunday and Public Holidays*

*09:00am-02:30pm (lunch)*

06:00pm-10:30pm (dinner)

5. *Kirishima (Japanese Restaurant)*



Sumber : Kirishima Restaurant

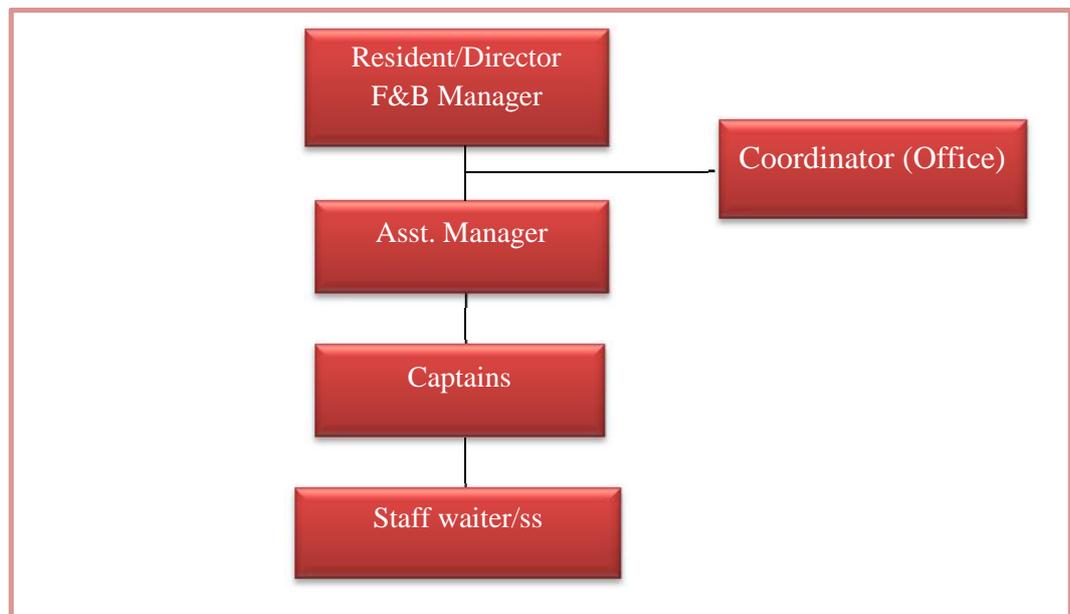
**Gambar 4.7 Kirishima**

*Dine at the sushi counter or in any of its private rooms in addition to the main dining area.*

*Opening hours : 12:00pm-02:30pm (lunch)*

*06:00pm-10:30pm (dinner)*

**4.1.5 Struktur organisasi Main Street Cafe**



Sumber : Main Street Café Organization Chart

**Gambar 4.8 Struktur Organisasi Main Street Cafe**

## 4.2 HASIL PENELITIAN

Berikut adalah hasil penelitian yang penulis dapatkan berupa tabel karakteristik informan di *Main Street Café Food & Beverage Service Department*.

**Tabel 4.9 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur**

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jumlah
1	Evelyn Cheam	P	44 tahun	1
2	Seng Fai	L	23 tahun	1
3	Sazlin	P	36 tahun	1
4	Puspa	P	33 tahun	1
5	Indramah	P	37 tahun	1
6	Peng	P	23 tahun	1
7	Shazren	L	24 tahun	1
8	Rozaimie	L	33 tahun	1
9	Mohd. Nor	L	35 tahun	1
10	Lela	P	27 tahun	1
11	Ling	P	23 tahun	1
12	Arif	L	25 tahun	1
<b>Total Karyawan : 12 orang</b>				

Sumber : Olahan Data, 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa karyawan yang berjenis kelamin perempuan ada 7 orang dan yang berjenis kelamin laki-laki ada 5 orang jadi, total karyawan yang bekerja di main street café berjumlah 12 orang.

Dari segi umur dapat dilihat juga :

- Karyawan yang berumur 20-25 tahun ada 5 orang (Seng Fai, Peng, Shazren, Ling, Arif).
- Karyawan yang berumur 25-30 tahun ada 1 orang (Lela)

- c. Karyawan yang berumur 30-35 tahun ada 3 orang ( Puspa, Rozaimie, Mohd. Nor)
- d. Karyawan yang berumur 35-40 tahun ada 2 orang ( Sazlin, Indramah)
- e. Karyawan yang berumur 40-45 tahun ada 1 orang (Evelyn Cheam)

**Tabel 4.10 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Lama Kerja dan Jabatan**

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Lama Kerja	Jabatan	Jumlah
1	Evelyn Cheam	Vocasional High School	21 tahun	Asst. Manager Main Street Café Food & Beverage Service	1
2	Seng Fai	Hotel Management D4	4 tahun	Coordinator F&B Service (Office)	1
3	Sazlin	Vocasional High School	13 tahun	Captain	6
4	Puspa	Vocasional High School	5 tahun	Captain	
5	Indramah	Vocasional High School	6 tahun	Captain	
6	Peng	Hotel Management D3	2 tahun	Captain	
7	Shazren	Hotel Management D3	3 tahun	Captain	
8	Rozaimie	Vocasional High School	4 tahun	Captain	
9	Mohd. Nor	Vocasional High School	5 tahun	Waiter	4
10	Lela	Hotel Management D3	4 tahun	Waitress	
11	Ling	Hotel Management D3	2 tahun	Waitress	
12	Arif	Engineering D3	7 bulan	Waiter	
<b>Total Karyawan : 12</b>					

Sumber : Olahan Data, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa karyawan yang memiliki tingkat pendidikan *Hotel Management D4* hanya 1 orang, *Hotel Management D3* ada 4 orang, *Vocasional High School* (SMK) ada 6 orang, dan ada yang

bukan dari bidang perhotelan yaitu *Engineering* D3 1 orang. Jadi, dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan dan lama kerja, karyawan memiliki pengalaman kerja yang cukup baik dalam bidang perhotelan.

Dilihat dari posisi/jabatan *Assistant Manager* 1 orang, *Coordinator* 1 orang, *Captain* 6 orang dan *waiter/ss* 4 orang. Total keseluruhan karyawan ada 12 orang. Sehingga seringkali *Coordinator* yang semestinya hanya bertugas di *office* dan *Assistant Manager* yang hanya bertugas untuk mengawasi turut membantu pekerjaan di *main street café*.

Dalam operasional *main street café* di bagi dalam 3 shift yaitu :

- a. Shift A/*morning shift* 7am-3pm
- b. Shift B/*afternoon shift* 3pm-11pm
- c. Shift C/*night shift* 11pm-7am

Jumlah total karyawan 12 orang, dalam satu hari ada 2 orang *off day*. Jadi, total karyawan yang bertugas tinggal 10 orang. Jadi, 10 orang dibagi 3 *shift* berarti pershift berjumlah 3 orang. Sedangkan, dalam menjalankan operasional harus ada pembagian tugas khusus sebagai *hostes, cashier, order taker, room service, backlane, dan tongsui*. Apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan, dengan pembagian tugas yang ada dan jumlah tamu rata-rata yang datang 200 pada saat *breakfast/luch* dibagi dengan 3 orang berarti 1 orang menangani 67 tamu. Maka dari itu karyawan sering merangkap dalam menjalankan tugasnya sehingga operasional kurang berjalan dengan baik dan karyawanpun bekerja kurang maksimal dalam menerapkan SOP.

#### **4.2.1 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/S F&B SERVICE (MAIN STREET CAFÉ)**

Berikut peran *waiter/s* berdasarkan observasi yang penulis lakukan di *main street cafe* :

- A. Mohd. Nor
- B. Lela
- C. Ling
- D. Arif

**Tabel 4.11 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/s**

No	Tugas dan Tanggung Jawab	Nama	Selalu Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Mengenakan seragam yang benar dan memakai name tag setiap saat	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		
2	Menyapa tamu yang datang	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		
3	Mengantar tamu sampai ke tempat duduk sesuai dengan standar yang ditetapkan	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
4	Menyajikan makanan dan minuman berdasarkan standar yang ditetapkan	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		
5	Menangani permintaan tamu dengan sopan dan efisien	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
6	Mengatur meja dengan benar	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		

7	Memeriksa kebersihan dan kerapian station	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
8	Mengambil pesanan tamu sebagaimana diperlukan	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		
9	Mengambil pesanan dan diberikan ke kitchen	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		
10	Menyediakan layanan yang sopan setiap saat	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
11		Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		
12	Menangani pembayaran semua tagihan. Meneruskan semua alat pembayaran dari tamu ke kasir dan mengembalikan pengembalian yang sesuai	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif			✓

13	Memastikan bahwa buffet terus diisi kembali, serving spoon yang bersih, persediaan hidangan yang cukup dan makanan panas yang disajikan dengan cara yang menarik	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
14	Memeriksa kepuasan tamu secara konstan, untuk menjaga hubungan baik dengan tamu, mengantisipasi kebutuhan tamu dan memastikan terpenuhinya semua harapan tamu	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
15	Menangani keluhan tamu secara professional dan melaporkan semua komentar kepada manajer outlet dan asisten manajer	Mohd.Nor	✓		
		Lela		✓	
		Ling	✓		
		Arif		✓	
16	Membantu menjaga file riwayat tamu, perbaharui setiap hari dan untuk mencatat semua kebiasaan, suka dan tidak suka tamu	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	

17	Menjaga dengan baik semua alat kerja dan peralatan operasional	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
18	Menjaga hubungan kerja yang baik dengan kolega anda sendiri dan semua departemen lainnya	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
19	Memiliki pemahaman lengkap terkait dengan kebakaran, kebersihan, kesehatan & keselamatan	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
20	Menjaga standar penampilan dan kebersihan pribadi yang tinggi setiap saat	Mohd.Nor	✓		
		Lela		✓	
		Ling	✓		
		Arif		✓	
21	Memiliki pemahaman lengkap tentang kebijakan dan prosedur hotel dan mematuhi peraturan-peraturan karyawan hotel	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
22	Menanggapi perubahan fungsi departemen seperti yang ditentukan oleh industri, perusahaan atau hotel	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		

23	Menghadiri pertemuan departemen tepat waktu	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
24	Menghadiri pelatihan sesuai jadwal	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
25	Mengelolah semua layanan sesuai kebutuhan tamu sesuai dengan prosedur dan kebijakan hotel	Mohd.Nor		✓	
		Lela		✓	
		Ling		✓	
		Arif		✓	
26	Ditempatkan di area yang ditentukan di dalam Café selama jam kerja kecuali ditentukan secara khusus di tempat lain	Mohd.Nor	✓		
		Lela	✓		
		Ling	✓		
		Arif	✓		

Sumber : Olahan Data, 2019

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.11 di atas dari 4 *waiter/s* yaitu Mohd. Nor selalu dilakukan berjumlah 12 dan jarang dilakukan 14. Lela selalu dilakukan 10, dan jarang dilakukan 16. Ling selalu dilakukan 12 dan jarang dilakukan 14. Arif selalu dilakukan 9, jarang dilakukan 16 dan tidak dilakukan 1.

**Tabel 4.12 Hasil Penilaian Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/s**

Nama	Selalu Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan
Mohd. Nor	12	14	-
Persentase	46%	54%	0%
Lela	10	16	-
Persentase	38%	62%	0%
Ling	12	14	-
Persentase	46%	54%	0%
Arif	9	16	1
Persentase	35%	61%	4%

Sumber : Olahan Data, 2019

Pada tabel 4.12 terlihat jelas bahwa Mohd. Nor sebagai *waiter* selalu melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebanyak 46% dan persentase yang jarang dilakukan 54%. Lela sebagai *waitress* selalu melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebanyak 38% sedangkan, persentase yang jarang dilakukan 62%. Ling sebagai *waitress* selalu melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebanyak 46% dan yang jarang dilakukan 54%. Arif sebagai *waiter* selalu melakukan pekerjaannya sebanyak 35%, jarang dilakukan 61% dan yang tidak dilakukan 4%.

Sehingga dapat dilihat bahwa persentase tugas dan tanggung jawab dari *waiter/s* yang jarang dilakukan lebih besar dibandingkan dengan yang selalu dilakukan, ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan dari *assistant manager* sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh *waiter/s* tidak terkontrol dengan baik. Dan karena sikap *waiter/s* yang kurang bisa menghargai tamu sehingga dalam melayani tamu terkadang mereka melayani dengan tidak sopan sehingga tamu sering komplain atas pelayanan yang diberikan.

### 4.3 ANALISIS DATA

Adapun permasalahan dalam standard pelayanan yang penulis temui di Cititel Hotel Penang khususnya di main street café berdasarkan table SOP f&b service main street café sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Tabel SOP**

No	SOP	Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Briefing wajib dilakukan pada saat memulai dan diakhir pergantian shift dengan melibatkan semua karyawan yang bertugas		✓	
2	Tamu akan langsung disapa dengan menggunakan nama mereka apabila karyawan mengetahui nama tamu tersebut			✓
3	Karyawan menyapa tamu pada saat tamu datang		✓	
4	Minuman disiapkan dengan benar berdasarkan standard resep, dan presentasinya	✓		
5	Merekam preferensi tamu dengan baik		✓	
6	Glassware ditangani dengan aman dan higienis		✓	
7	Chinaware ditangani dengan aman dan higienis		✓	
8	Semua salt & pepper harus		✓	

	terisi penuh			
9	Semua sugar containers harus terisi penuh		✓	
10	Cream/milk jugs harus bersih tanpa ada bekas kotoran yang menempel	✓		
11	White wine, champagne, and rose harus disajikan dalam wine bucket	✓		
12	Semua reservasi dan special requests harus diambil dengan akurat		✓	
13	Tray harus dibawa dengan aman dan nyaman		✓	
14	Karyawan harus menguasai menu dan perlengkapan yang dibutuhkan			✓
15	Karyawan harus memiliki pemahaman mengenai penjualan minuman	✓		
16	Baby chairs akan di set dengan aman untuk anak-anak yang membutuhkannya		✓	
17	Tamu akan dilayani berdasarkan urutan yang sistematis			✓
18	Semua tamu akan disambut dengan ramah dan tulus		✓	
19	Semua tamu akan dibantu		✓	

	ke kursi mereka			
20	Beverage order diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan		✓	
21	Food order diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan		✓	
22	Air akan disediakan dalam goblet atas permintaan tamu dan akan diisi kembali ketika air di goblet tinggal setengah/hampir habis		✓	
23	Minuman akan diantar kepada tamu dalam 3 menit dari waktu pengambilan pesanan	✓		
24	Semua botol wine harus dibuka di depan tamu, tanpa merusak atau menumpahkannya			✓
25	Wineglasses akan diisi setelah membuka botol wine	✓		
26	Pesanan A La Carte harus diantar dengan benar pada tamu sesuai dengan ketentuan waktu		✓	
27	Setelah semua tamu selesai makan, <i>plates &amp; cutleries</i>		✓	

	akan langsung dibersihkan dan siap untuk makanan berikutnya			
28	Semua tray akan di bussed ke area pencucian menggunakan bahu dengan memperhatikan keselamatan dan kerusakan yang minimum			✓
29	Teh yang baru diseduh akan disajikan bersama dengan cup, saucier, dan teaspoon	✓		
30	Kopi yang baru dibuat akan disajikan kepada tamu atas permintaannya	✓		
31	Tamu akan diberikan <i>bill/check</i> sebelum tamu meninggalkan restoran		✓	
32	Semua <i>account</i> tamu harus diselesaikan sebelum tamu meninggalkan restoran		✓	
33	Karyawan akan mengucapkan selamat tinggal kepada tamu yang meninggalkan restoran dengan sopan dan ramah		✓	
34	Karyawan akan mengantisipasi kebutuhan para tamu sehingga tamu		✓	

	tidak harus terus-menerus meminta layanan			
35	Karyawan akan menghargai tamu adalah individu yang membutuhkan perlakuan khusus. Tamu khusus, anak-anak, orang tua, orang cacat dan buta yang membutuhkan perlakuan khusus	✓		
36	Semua area restoran akan ditinggalkan dalam keadaan bersih di akhir setiap shift		✓	
37	Permintaan untuk berbicara dengan tamu harus ditangani secara efisien oleh karyawan	✓		
38	Ketika mengambil pesanan tamu, karyawan harus menggunakan teknik penjualan dengan menyesuaikan kebutuhan tamu untuk meningkatkan pesanan	✓		
39	Tamu akan diberikan menu dalam waktu 3 menit setelah mereka duduk	✓		
40	Meja akan disesuaikan dengan jumlah tamu		✓	
41	Karyawan memastikan		✓	

	bahwa restoran telah rapih dan bersih sebelum tamu memasuki restoran.			
Jumlah		12	24	5

Sumber : Olahan Data, 2019

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa SOP yang dilakukan hanya 29%, jarang dilakukan 59%, dan tidak dilakukan 12%. Hasil ini didapat dari jumlah SOP yang dilakukan 12, jarang dilakukan 24, tidak dilakukan 5 dibagi dengan 41 jumlah keseluruhan SOP yang ada dan dikalikan dengan 100. Jadi, dapat dilihat bahwa kebanyakan SOP tidak dapat dijalankan dengan baik. Sehingga membuat operasional kurang berjalan dengan baik dan menimbulkan komplain dari tamu yang datang.

#### 4.4 PEMBAHASAN

Berdasarkan standard operasional prosedur (SOP) yang berlaku di *Main Street Café Cititel Hotel Penang* di *department food & beverage service* terlebih khusus di *main street café*. Berikut peran karyawan dalam menerapkan standard operasional prosedur :

1. *Briefing* wajib dilakukan pada saat memulai dan diakhir pergantian *shift* dengan melibatkan semua karyawan yang bertugas.

Dari hasil observasi penulis menemui bahwa *briefing* jarang dilakukan pada awal memulai kegiatan karena seringkali karyawan datang terlambat dalam menghadiri *briefing*. Pada saat pergantian *shift* juga seringkali tidak diadakan *briefing* karena karyawan ingin cepat-cepat pulang, lelah, dan karena asisten manager sendiri tidak mengawasi jalannya *briefing* dengan baik. Padahal sangatlah penting mengadakan *briefing* dengan melibatkan semua karyawan yang bertugas dan melibatkan anggota *shift* sebelumnya dan anggota *shift* berikutnya untuk mengetahui informasi-informasi penting, atau jika ada kesalahan *shift* sebelumnya yang perlu diperbincangkan dan yang harus diketahui bersama.

2. Tamu akan langsung disapa dengan menggunakan nama mereka apabila karyawan mengetahui nama tamu tersebut.

Karyawan tidak menyapa tamu dengan menggunakan nama tamu, sebenarnya ini tidak akan menjadi masalah yang serius kepada tamu yang baru saja menginap tetapi, yang menjadi masalah adalah karyawan sebenarnya telah mengetahui nama-nama dari sebagian besar tamu terlebih khusus yang sudah lama menginap (*long stay*) tetapi mereka malas berbasa-basi dan tidak peduli dengan tamu sehingga tidak menyapa tamu dengan nama mereka dan membuat tamu merasa tidak dianggap sebagai *long stay guest* yang harusnya sudah dikenal oleh karyawan yang bertugas.

3. Karyawan menyapa tamu pada saat tamu datang.

Dari observasi yang penulis lakukan di main street café karyawan jarang meluangkan waktu untuk menyapa tamu yang datang, karena sibuk bekerja apalagi pada *busy time* karena tidak ada yang bertugas sebagai *hostes* maka dari itu karyawan harus merangkap dalam bekerja sehingga membuat tamu merasa kecewa pada saat memasuki main street café karena tidak ada orang yang langsung menyambut.

4. Minuman disiapkan dengan benar berdasarkan standar resep, dan presentasinya.

Pada saat tamu memesan minuman karyawan langsung membuatnya di *counter* berdasarkan standar resep yang ada dan membuat tamu senang karena minuman yang diantar sesuai dengan standard resep dan tampilan yang baik.

5. Merekam preferensi tamu dengan baik.

Jarang dilakukan oleh karyawan karena sering kali dalam melakukan *taking order* atau reservasi karyawan tidak dapat mengingat dan memperhatikan hal-hal yang disampaikan tamu sehingga pada saat mengantarkan orderan atau menyiapkan reservasi tidak sesuai dengan permintaan tamu dan tamu akan komplain atas pelayanan yang diberikan.

6. *Glassware* ditangani dengan aman dan higienis.

Glassware memang telah dipolis oleh karyawan, namun mereka terkadang hanya asal memolis sehingga masih ada bekas lipstick, spot-spot kecil yang menempel, dan gelas yang retak atau hampir pecahpun masih bisa sampai di set. Sehingga membuat tamu komplain dan meminta diganti dengan glassware yang baru.

7. *Chinaware* ditangani dengan aman dan higienis.

Dalam menyiapkan peralatan chinaware seringkali karyawan terlalu terburu-buru dalam memolusnya sehingga tidak melihat sisa-sisa makanan yang menempel dan retakan-retakan kecil yang dapat membahayakan tamu jika tetap di set sehingga menyebabkan terjadinya komplain.

8. Semua *salt & pepper* harus terisi penuh

Karyawan kurang memperhatikan *salt & pepper* untuk di *refill* kembali karena menganggap pekerjaan ini adalah pekerjaan yang kecil dibanding pekerjaan yang lain sehingga mereka malas dan membuat tamu harus bersabar menunda menikmati makanannya karena *salt & pepper* tidak tersedia di atas meja. Bahkan tamupun harus meminta kepada karyawan baru diberikan.

9. Semua *sugar containers* harus terisi penuh

Karyawan sering malas dan jarang untuk mengisi ulang karena bekerja setengah-setengah dan mengharapkan teman yang lain untuk mengisi ulang gula sehingga seringkali tamu yang ingin menambahkan *sugar/creamer* ke dalam teh atau kopi dibuat menunggu beberapa menit untuk mendapatkan *sugar/creamer*.

10. *Cream/milk jugs* harus bersih tanpa ada bekas kotoran yang menempel.

Karyawan selalu mencuci bersih dan menyimpannya di rack khusus *cream/milk jugs* agar tertata rapi dan membuat operasional berjalan dengan lancar dan lebih efisien karena *cream/milk jugs* tidak perlu dilakukan pencucian kembali.

11. *White wine, champagne, and rose* harus disajikan dalam *wine bucket*.

Dilakukan, karyawan sebelum mengantar *room service* selalu menyiapkan *white wine, champagne and rose* dalam *wine bucket* sehingga terlihat rapih

dan memiliki nilai lebih dan tertata jika disajikan kepada tamu. Tamu akan merasa senang.

12. Semua reservasi dan *special requests* harus diambil dengan akurat.

Pada saat karyawan mengambil reservasi terkadang tidak diambil dengan benar karena karyawan kurang bisa mendengar dengan jelas, dan menangkap apa yang dimaksudkan tamu dan karena pada saat pergantian shift karyawan shift sebelumnya tidak menyampaikan dengan benar bahwa ada *special requests* kepada shift berikutnya maka akan terjadi komplain dari tamu yang tidak puas atas kesalahan karyawan.

13. *Tray* harus dibawa dengan aman dan nyaman.

Jarang dilakukan seringkali karyawan masih sering menumpahkan minuman karena kurang bisa menjaga keseimbangan, dan dalam mengclear-up karyawan sering menjatuhkan cutleries karena mengclear-up tidak menggunakan *tray*.

14. Karyawan harus menguasai menu dan perlengkapan yang dibutuhkan.

Beberapa karyawan kurang dapat menguasai menu dengan baik, sehingga mereka tidak dapat menjelaskan menu kepada tamu dan tamu tidak merasa puas karena rasa penasarannya tak terjawab. Begitu juga dalam menyajikan pesanan ada karyawan yang masih bingung untuk menyetting pesanan tamu karena kurang memiliki pengetahuan akan perlengkapan yang harus diset sesuai dengan pesanan. Disebabkan karena karyawan yang tidak disiplin dalam menghadiri *training* yang dibuat oleh pihak hotel.

15. Karyawan harus memiliki pemahaman mengenai penjualan minuman.

Sering dilakukan oleh karyawan, karena mereka memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis minuman yang dijual dan sering menawarkan kepada tamu yang datang makan agar tertarik untuk mencoba dan membeli minuman yang ditawarkan sehingga dapat menaikkan *revenue*.

16. *Baby chairs* akan diset dengan aman untuk anak-anak yang membutuhkannya.

Jarang dilakukan, karyawan terkadang tidak menanyakan apakah tamu yang memiliki anak kecil ingin diamburkan *baby chair* atau tidak karena kurangnya pengawasan dari *assistant manager* sehingga karyawan bekerja semau mereka dan malas menanyakan keinginan tamu sehingga tamu merasa kurang nyaman saat menikmati makanannya karena harus makan dengan memangku anak.

17. Tamu akan dilayani berdasarkan urutan yang sistematis.

Kurang bisa dilakukan dengan baik, karena kurangnya karyawan sehingga mereka kebingungan dalam melayani tamu. Mereka terkadang lebih dulu melayani tamu yang baru saja datang dibanding yang sudah lama datang.

18. Semua tamu akan disambut dengan ramah dan tulus.

Jarang dilakukan karena terkadang karyawan sibuk bercerita dengan sesama *staff* dan cuek dengan tamu yang datang, mereka juga sering membicarakan dan menertawakan tamu dari belakang, dan jarang membagi senyuman kepada tamu apalagi pada *busy time*. Sehingga tamu merasa tidak nyaman dan bahkan dia dapat *complain* jika dia tahu bahwa karyawan membicarakan kejelekan dia.

19. Semua tamu akan dibantu ke kursi mereka.

Kurang dilakukan dengan maksimal karena dalam operasional yang bertugas sebagai *hostes* tidak ada sehingga karyawan harus merangkap menjadi *hostes* dan terkadang hanya bisa menunjukkan dimana meja tamu tanpa diantar oleh karyawan.

20. *Beverage order* diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan.

Jarang dilakukan karena pada saat *busy time* karyawan akan kewalahan sehingga seringkali salah mengantar minuman yang dipesan tamu misalnya minuman untuk tamu A dikasih untuk tamu B.

21. *Food order* diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan.

Karyawan terkadang lupa untuk memastikan pesanan tamu kembali pada saat *taking order* sehingga menyediakan pesanan tidak sesuai dengan orderan tamu dan menyebabkan *complain*.

22. Air akan disediakan dalam goblet atas permintaan tamu dan akan diisi kembali ketika air di goblet tinggal setengah/hampir habis.

Seringkali karyawan tidak memperdulikan itu dan membiarkan goblet kosong sehingga tamu yang harus meminta kepada karyawan untuk mentop-up air ke dalam goblet bahkan terkadang tamu yang mengambil air sendiri di atas meja khusus (*side table/pantry*).

23. Minuman akan diantar kepada tamu dalam 3 menit dari waktu pengambilan pesanan.

Tamu akan diberikan mineral water setelah dia duduk agar tamu dapat menunggu pesanannya dengan tenang.

24. Semua botol wine harus dibuka di depan tamu, tanpa merusak atau menumpahkannya.

Dalam pelayanan wine karyawan memang melayani tamu namun tidak membuka botol wine di depan tamu sesuai dengan prosedurnya. karena karyawan takut botol wine yang dibuka akan tumpah, selain itu terkadang beberapa karyawan kurang mengetahui cara untuk membuka botol wine dan juga tidak mempersiapkan wine opener sehingga mereka biasanya membuka botol wine di *cashier counter* dan juga ada beberapa guest yang langsung membuka botol wine mereka sendiri tanpa bantuan dari karyawan.

25. *Wine glass* akan diisi setelah membuka botol *wine*.

Sering dilakukan oleh karyawan dan setelah membuka botol *wine* akan diisi dan di siapkan di dalam gelas kemudian diberikan kepada tamu.

Sehingga tamu dapat menikmati *wine* yang telah disiapkan.

26. Pesanan A La Carte harus diantar dengan benar pada tamu sesuai dengan ketentuan waktu.

Tetapi pada kenyataannya tamu seringkali dibuat menunggu lama untuk mendapatkan pesannya tanpa ada pemberitahuan dari karyawan bahwa makanannya akan membutuhkan waktu lebih untuk diolah.

27. Setelah semua tamu selesai makan, *plate & cutleries* akan dibersihkan dan siap untuk makanan berikutnya.

Karyawan lambat dan kurang ada inisiatif untuk segera meng*clear-up plate & cutleries* padahal mereka sudah melihat namun tidak mau tahu menahu sehingga menyebabkan *plate dan cutleries* bertumpuk di atas meja tamu.

28. Semua *tray* akan di *bussing* ke area pencucian menggunakan bahu dengan memperhatikan keselamatan dan kerusakan yang minimum.

Metode *bussing* ini tidak dilakukan oleh karyawan dalam mengantar peralatan kotor ke *stewarding area*, karena mereka menggunakan *trolley* untuk mengantar peralatan kotor sehingga terkadang operasional kurang berjalan dengan baik akibat kekurangan *equipment* karena harus menunggu *trolley* penuh dulu baru diantar ke *stewarding area*, dan juga karena karyawan menilai bahwa metode *bussed* ini tidaklah efisien karena hanya membuang-buang waktu.

29. Teh yang baru diseduh akan disajikan bersama dengan *cup, saucier, dan teaspoon*.

Sering dilakukan oleh karyawan saat menyajikan teh kepada tamu, karyawan selalu menyajikan lengkap dengan *cup, saucier, dan tea spoon* tamupun dapat dengan mudah menikmati teh mereka karena telah di set sesuai dengan standar.

30. Kopi yang baru dibuat akan disajikan kepada tamu atas permintaannya.

Sering dilakukan oleh karyawan, mereka membuat kopi dan langsung mengantarkan kepada tamu agar tetap hangat saat tamu menikmatinya.

31. Tamu akan disiapkan *bill/check* pada saat mereka datang ke restoran.

Karyawan lambat dalam menyiapkannya *bill/check* beberapa menit sesudah tamu memasuki restaurant dan selesai *taking order*. Karyawan akan membuat bill dengan menyesuaikan pesanan tamu dengan harganya

dengan benar. Agar pada saat tamu selesai makan dan menanyakan bill/check sudah diprint oleh karyawan dan siap diberikan kepada tamu yang hendak membayar. *Bill/check* akan disiapkan di dalam *bill holder* sehingga bisa dikasih langsung ke meja tamu jika tamu meminta atau tamu bisa langsung membayarnya ke *cashier*.

32. Semua *account* tamu harus diselesaikan sebelum tamu meninggalkan restoran.

Seringkali terjadi kesalahan, karena karyawan kurang fokus apalagi pada *busy time* karyawan akan menangani pembayaran tamu baik yang membayar cash akan dikembalikan uang sisanya dan akan diberikan kopian pertama bill. Jika tamu membayar dengan credit card karyawan akan memberitahukan harga total berdasarkan item-item yang dipesan kemudian karyawan akan memberikan *machine* pembayaran berupa *Electronic Data Capture* atau EDC pada tamu untuk mengisi pinnya, kemudian kartu akan dimasukkan dalam slot mesin EDC, jika transaksi berhasil akan keluar struk dan karyawan akan meminta tamu untuk tanda tangan pada struk transaksi. Saat berhasil saldo rekening akan terpotong (untuk kartu debit) atau (tagihan bertambah untuk kartu kredit). Setelah tamu telah menyelesaikan transaksinya berikan satu kopian struk kepada tamu dan satunya lagi kepada *cashier* sebagai *report*. Dan karyawan jarang mengucapkan terimakasih setelah menyelesaikan *account* tamu.

33. Karyawan akan mengucapkan selamat tinggal kepada tamu yang meninggalkan restoran dengan sopan dan ramah.

Karyawan jarang mengucapkan selamat tinggal kepada tamu karena karyawan ingin cepat-cepat menyelesaikan pekerjaannya dan segera pulang. Daripada berdiri mengucapkan selamat tinggal kepada tamu.

34. Karyawan akan mengantisipasi kebutuhan para tamu sehingga tamu tidak harus terus-menerus meminta layanan.

Jarang dilakukan seringkali karyawan tidak memperhatikan dengan baik kelengkapan *mise and palce* di atas meja sehingga membuat tamu harus meminta kepada karyawan jika membutuhkan sesuatu.

35. Karyawan akan menghargai tamu adalah individu yang membutuhkan perlakuan khusus. Tamu khusus, anak-anak, orang tua, orang cacat dan buta yang membutuhkan perlakuan khusus.

Sering dilakukan, karyawan yang telah melihat tamu datang langsung sigap contohnya apabila ada orang tua yang duduk di kursi roda mereka langsung membantu dengan mendorong kursi roda dan orang-orang lain yang memiliki kekurangan fisik dapat dilayani dengan lebih *special*. Tamu akan merasa diperhatikan dan karyawan biasanya sering menerima pujian atas perlakuan khusus yang diberikan kepada tamu.

36. Semua area restoran akan ditinggalkan dalam keadaan bersih di akhir setiap *shift*.

Kurang atau jarang dilakukan dengan baik, apalagi ketika ada *lunch/dinner* pekerjaan di *shift* sebelumnya atau *morning shift/afternoon shift* tidak dapat diselesaikan tepat waktu dan terjadi *jam* atau penumpukkan pekerjaan yang akan dilanjutkan oleh *shift* berikutnya.

37. Permintaan untuk berbicara dengan tamu harus ditangani secara efisien oleh karyawan.

Sering dilakukan, setiap ada panggilan yang masuk dari tamu di luar outlet karyawan akan memeriksa buku reservasi untuk melihat apakah ada bookingan berdasarkan nama yang diminta. Jika ada ataupun tidak ada karyawan akan memberitahukan nama mereka kemudian ketika tamu yang dimaksud ada karyawan yang mengangkat telepon akan memberikan kepada tamu yang dimaksud dengan mengatakan “*We have a telephone call for Mr/Mrs...Would you like to take the call?*” jika tamu yang dimaksud tidak ada, tanyakan pada penelepon apabila dia ingin meninggalkan pesan atau telepon akan ditransfer ke *reception*. Sehingga tamu merasa dianggap karena ditangani dengan baik oleh karyawan.

38. Ketika mengambil pesanan tamu, karyawan harus menggunakan teknik penjualan dengan menyesuaikan kebutuhan tamu untuk meningkatkan pesanan.

Karyawan sering menawarkan kepada tamu menu makan yang menjadi andalan atau yang biasanya banyak dipesan oleh tamu yang datang berkunjung. Contohnya saat itu ada tamu yang memesan banana split tapi dia memilih ice cream yang berbeda dari yang di dalam menu. Namun karyawan dapat memenuhi permintaan tamu dengan mengupayakan untuk menanyakan ke *chef* apakah jika *ice* creamnya di tukar boleh atau tidak dan ternyata boleh. Sehingga tamu dapat membeli dan membuat tamu merasa puas dan mendatangkan *revenue* bagi restoran.

39. Tamu akan diberikan menu dalam waktu 3 menit setelah mereka duduk.

Sering dilakukan oleh karyawan, pada saat tamu masuk mereka langsung segera diberikan menu tidak lebih dari 3 menit dan langsung dilayani jika datang berkelompok dan ada anggota perempuan, anggota perempuan akan dilayani lebih dulu atau akan dilayani berurutan berdasarkan arah jarum jam, tamupun akan merasa puas.

40. Meja akan disesuaikan dengan jumlah tamu.

Seringkali karyawan tidak teliti dalam mengatur meja sesuai dengan reservasi tamu sehingga pada saat tamu datang meja yang disediakan seringkali kurang dari jumlah tamu yang seharusnya dan akan menimbulkan komplain dari tamu yang merasa tidak sesuai dengan reservasi yang telah dia buat.

41. Karyawan memastikan bahwa restoran telah rapih dan bersih sebelum tamu memasuki restoran.

Karyawan kurang memastikan dengan baik, karena seringkali ada meja yang belum selesai dibersihkan namun sudah ada tamu lain yang datang karena pekerjaan yang tidak bisa diselesaikan tepat waktu.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan didapati bahwa karyawan tidak melakukan semua SOP *f&b service* dikarenakan oleh kurangnya pengawasan dari *assistant manager* sehingga karyawan kurang dikontrol dan melakukan pekerjaannya sesuka hati mereka, kurangnya karyawan sehingga menuntut karyawan untuk merangkap pekerjaan lainnya yang membuat karyawan tidak

bisa fokus kepada satu pekerjaan yang ditugaskan misalnya sebagai *hostes*, *order taker*, *cashier*, *room service*, *backlane*, dan *tongsui*. Karyawan juga tidak dapat disiplin dalam mengikuti *training* yang dapat menambah ketrampilan dan pengetahuan mereka misalnya *training* mengenai menu atau cara pelayanan baru. Dan sikap karyawan dalam melayani tamu yang kurang sopan dan ramah yang seringkali membuat tamu kecewa dan marah sehingga menyebabkan komplain.

Dari beberapa SOP di atas terdapat berikut beberapa SOP yang paling *urgen* dan sering terjadi yaitu :

1. *Glassware* ditangani dengan aman dan higienis.
2. Semua tamu akan disambut dengan ramah dan tulus.
3. *Food order* diambil dengan akurat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan.
4. Air akan disediakan dalam goblet atas permintaan tamu dan akan diisi kembali ketika air di goblet tinggal setengah/hampir habis.
5. Semua area restoran akan ditinggalkan dalam keadaan bersih di akhir setiap *shift*.

Dari 41 SOP yang ada, lima SOP inilah yang paling *urgen* terjadi dan sering menyebabkan komplain dari tamu. Karena karyawan tidak melakukannya dengan baik sesuai standar.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di *main street café* Cititel Hotel Penang. Dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari hasil analisis data penulis mendapati bahwa SOP *food & beverage service* yang dilakukan hanya 29%, jarang dilakukan 59%, dan tidak dilakukan 12%. Jadi, pekerjaan yang dilakukan lebih sedikit dari yang jarang dilakukan dan ada juga SOP yang sama sekali tidak dilakukan. Menunjukkan bahwa operasional tidak berjalan dengan baik.
2. Disebabkan karena kurangnya pengawasan dari *assistant manager*, kurangnya karyawan, tidak disiplin dalam mengikuti training yang diadakan pihak hotel dan sikap dari karyawan itu sendiri yang kurang bisa menghargai tamu. Sehingga menyebabkan kesalahan dalam melayani tamu.

#### **5.2 SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis menyarankan agar :

1. Karyawan harus menerapkan semua SOP yang ada agar operasional dapat berjalan dengan baik.
2. Perlu adanya pengawasan dari *assistant manager* sehingga karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik, dan penambahan karyawan sehingga dalam pembagian tugas dapat lebih teratur dan karyawan tidak perlu merangkap dalam bekerja, serta karyawan harus disiplin dalam mengikuti *training* agar dapat menambah pengetahuan dan ketrampilan dalam bekerja dan perlu adanya kesadaran untuk melayani tamu dengan sepenuh hati. Sehingga karyawan lebih maksimal dalam menerapkan SOP *f&b service*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bakara, Irnawati Suryani, *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter Dan Waitress Di Tamingsari Turi Beach Resort Batam*. Pekanbaru : Riau, <file:///C:/Users/Costrumer/Downloads/18227-35303-1-SM.pdf>
- Atmoko, Tjipto, 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja*. Jakarta: Skripsi Unpad
- Elisarianisani, 2018. *Definisi Karyawan Menurut Para Ahli*. <https://elisarianisani.wordpress.com/2018/09/17/definisi-karyawan-menurut-para-ahli/>
- Fatimah, Endah Nur, dkk, 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Hamdan, 2011. *Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Hasibuan, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Harahap, 2004. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Irham Fahmi, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Komar Ricard, 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Kotler, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Komaruddin, 2001. *Metode Penulisan Skripsi Dan Tesis*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nanang Tegar, 2019. *Manajemen SDM dan Karyawan*. Yogyakarta: Quadrant
- Widjojo Marsum dan Fauziah Siti, 2016. *Professional Waiter/Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Rusydi, 2017. *Customer Excellenge*. Sleman Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sihite Ricard, 2000. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: SIC

Sudaryono, 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: Jl.Raya Leuwinanggung:  
Rajagrafindo Persada

Soekresno, *Manajemen Food And Beverage Service Hotel*. Jakarta: Jl. Palmerah  
Selatan: PT. Gramedia Pustaka Utama

Tathagati, 2014. *Planning dan Strategi Manajemen*. Jakarta: Efata Publishing



## DOKUMENTASI

### Handling A La Carte



Tongsui at Lobby Level



Pantry



Buffet Line



Section A



Section B



Section C



Cashier Counter



### GUEST COMMENT

No	Guest Name	Room Number	Negative Comments	Positive Comments	C/in	C/out
1	Mr. En Mohd Haizal Bin Mat Hashim (Ipoh, Perak)	1234	The TV reception can be re-tuned. Add channel like HBO, etc.	The food is good	30 November 2018	2 December 2018
2	Mr. John Hudson (Australia)	1120	Would like to see improved - non-smoking policy in the Main Street Café.		10 December 2018	16 December 2018
3	Mr. Lee Phaik Lye Teluk (Kumbar, Penang)	1019	16 Dec, breakfast time - I was holding the miso soup searching for the table and round the area for at least 3 rounds. Then only have staff attend to me. Did not clear the table after people finished the breakfast and caused no table available. Attending the training - after lunch time, the glass was not changed (I've been attending training in many hotels and the glass was surely changed). No additional water was given even though the water		15 December 2018	17 December 2018

			<p>only  left a little  Breakfast - Japanese corner -  table stand full of dust, seems  like it has  not been cleaned for a year.</p>		
4	Ir. Inderjit Singh (Kuala Lumpur)	1129	<p>I have been patronising your  hotel since it was opened about  15 years  ago. I come every month.  Previously, milk for tea,  bathrobe, fruits  were provided without being  asked for. Now I have to beg.  Price has  gone up but service has gone  down. Now no newspaper and  only 1 tea  bag. Appreciate if on my next  visit, the usual items could be  provided  for before my check-in, usually  after 6.00pm.</p>	14 December 2018	18 December 2018
5	Mrs. Stephanie Erskine (Australia)	625	<p>F&amp;B - we order food and it was  terrible so we called down. They  came  up and replaced it. Satay was  much better!</p>	14 January 2019	16 January 2019
6	Ms. Ng Pit Yee	1822	<p>More choices (Beverages).</p>	F&b Indonesian trainee- 25 January 2019	27 January 2019

(Kuala Lumpur)			friendly		
7	Ms. Ang Lee (China)	513	F&B staff was rude.	23 February 2019	25 November 2019
8	Mrs. Sarasvati (India)	1605	(breakfast) first day she was treat me badly, she gave her smile and attention to the other guest but not for me (my table) I don't know why?, at the second day my husband asked for the butter but the waitress was very slow to took it and she never tried to apologize for the service	11 March 2019	14 March 2019
9	Mr. Akshay Madhavadiya (Pakistan)	502	(breakfast) I told her don't cleaned my table because I just went to the toilet but when I came back at the main street café the waitrees has cleaned my table. I really don't like it.	23 March 2019	25 March 2019