

**TANGGAPAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP PENERAPAN PRINSIP-  
PRINSIP SOP UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
BITE RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER  
BATAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)  
Pada Program Study Manajemen Perhotelan

Oleh

**FATRIA K SOLANG**

**NIM : 14 064 040**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI S-1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN**

**2019**

**ABSTRAK**

Fatria K solang, 2019, NIM 14064040, Jurusan Pariwisata, Program Studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan. –**TANGGAPAN WAITER/WAITRESS TERHADAP PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SOP UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BITE RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM.** Pembimbing 1. Mex U. Pesik, SE.,MM dan Pembimbing 2. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si.

*Standard Operational Procedure* adalah pedoman atau referensi untuk melakukan tugas pekerjaan yang sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja *waiter/waitress* berdasarkan indikator indikatornya dengan prosedur kerja dan dan memahami kegiatan dalam suatu pekerjaan dengan baik .Tujuan Penelitian ini adalah untuk meneliti apakah tanggapan *Waiter/Waitress* terhadap penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam. Proses pengumpulan data dikukan dengan cara observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang di teliti dan kuesioner dengan mengajukan kumpulan pertanyaan secara tertulis kepada 19 *waiter/waitress* pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam mengenai pelaksanaan system operasi perusahaan yaitu *standard operational procedure*. Hasil penelitian diperoleh dari penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif yaitu gambaran fenomena atau gejala sosial yang terjadi pada suatu objek penelitian. Dengan mengamati serta mendeskripsikan dan melakukan pengukuran terhadap dua variabel utama yaitu Penerapan prinsip-prinsip SOP di Bite Restoran dan tanggapan *waiter/waitress* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Radisson Golf & Convention Center Batam. Temuan menunjukkan tidak semua *waiter/waitress* melaksanakan kerja sesuai dengan *Standard Operational Procedure*, oleh karena itu pihak hotel harus konsisten dalam menerapkan *standard operational procedure* kepada *waiter/waitress* sebagai acuan dalam undang-undang tersebut, sehingga kualitas pelayanan di Radisson Golf & Convention Center dapat meningkat dan menjadi lebih baik.

**Kata Kunci : Penerapan Prinsip-prinsip SOP, tanggapan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

Fatria K solang, 2019, NIM 14064040, Department of Tourism, Bachelor of Applied Hospitality Management Study Program. - **WAITER / WAITRESS RESPONSE TO THE IMPLEMENTATION OF SOP PRINCIPLES TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT RADISSON GOLF RESTAURANT & BATAM RESTAURANT BITE**. Advisor 1. Mex U. Pesik, SE., MM and Advisor 2. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si.

The Standard Operational Procedure is a guideline or reference for carrying out work tasks in accordance with the functions and assessment tools of the waiter / waitress work based on indicator indicators with work procedures and understanding the activities in a job well. The purpose of this study is to examine whether the Waiter / Waitress response to the application of SOP principles to improve service quality at the Bite Restaurant Radisson Golf & Convention Center Batam at Bite Restaurant. The process of collecting data is done by observation by making direct observations of the object being examined and the questionnaire by submitting a written collection of questions to the 19 waiters / waitresses at Bite Restaurants at the Radisson Golf & Convention Center Batam regarding the implementation of the company's operating system. The results of the study were obtained from quantitative research using descriptive methods, namely the description of social phenomena or symptoms that occur in an object of research. By observing and describing and measuring the two main variables, namely the application of the SOP principles at Bite Restaurant and the waiter / waitress response to improving service quality at the Radisson Golf & Convention Center Batam. The findings indicate that not all waiters / waitresses carry out work in accordance with the Standard Operational Procedure, therefore the hotel must be consistent in applying the standard operational procedure to the waiter / waitress as a reference in the law, so that the quality of service at the Radisson Golf & Convention Center can increase and get better.

**Keywords: Application of SOP Principles, responses to Improved Service Quality.**

### **Motto**

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”.

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

(Filipi 4:13)

“Akan hal ini aku yakin sepenuhnya, yaitu Ia, yang memulai pekerjaan yang baik di antara kamu, akan meneruskannya sampai pada akhirnya pada hari Kristus Yesus”.

*“And I am sure of this, that he who began a good work in you will bring it to completion at the day of Jesus Christ”.*

(Filipi 1:6)

“Seorangpun tidak akan dapat bertahan menghadapi engkau seumur hidupmu; seperti Aku menyertai Musa, demikianlah Aku akan menyertai engkau; Aku tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau”.

*“No one will be able to stand against you all the days of your life. As I was with Moses, so I will be with you; I will never leave you nor forsake you”.*

(Yosua 1:5)

### **Kupersembahkan Karya ini untuk :**

*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak-Nya yang lemah.*

*Papa dan Mama serta Adik , Saudara dan Teman-teman , segala motivasi dan Doa untuk keberhasilan saya (Restu kalian adalah jalanku).*

**POLITEKNIK NEGERI MANADO**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN S1 TERAPAN**

**PERSETUJUAN**

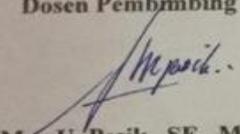
**TANGGAPAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP PENERAPAN PRINSIP-  
PRINSIP SOP UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
BITE RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM**

Skripsi oleh Fatria Kevin Solang  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 29 Juli 2019

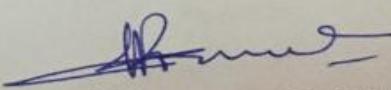
Disetujui,

Dosen Pembimbing I,

  
Mex U. Pesik, SE., MM

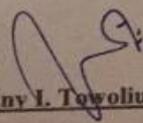
NIP. 1961 0518 199903 1001

Dosen Pembimbing 2,

  
Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si

NIP. 1965 0522 200012 1001

Ketua Program Studi,

  
Benny I. Towoliu, SE., M.Par

NIP. 1973 0921 200604 1008

LEMBAR PENGESAHAN

TANGGAPAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP PENERAPAN PRINSIP-  
PRINSIP SOP UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
BITE RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM

Oleh

FATRIA K SOLANG

NIM. 14 064 040

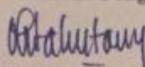
Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah  
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains  
Terapan (SST)

Pada tanggal 29 Juli 2019 dan yang bersangkutan dinyatakan :

LULUS

Tim Penguji Skripsi

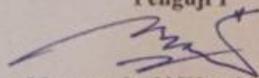
Ketua Penguji



Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si

NIP. 1975 1020 200312 1001

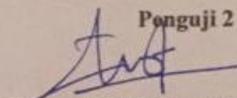
Penguji 1



Margaretha N. Warokka, SE., MBA

NIP. 1960 1117 198803 2002

Penguji 2



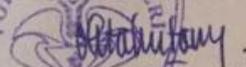
Tommy M. Kontu, S.Pi., M.Si

NIP. 1972 0521 200312 1001

Mengetahui,



Ketua Jurusan Pariwisata



Oktavianus Lintong, S.Pi, M.Si

NIP. 1975 1020 200312 1001

Ketua Program Studi



Benny I. Towolju, SE., M.Par

NIP. 1973 0921 200604 1008

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : **FATRIA KEVIN SOLANG**  
NIM : 14 064 040  
Jurusan : Pariwisata  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Judul Skripsi : TANGGAPAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP  
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SOP UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BITE  
RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER  
BATAM

Dengan Ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah di publikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi , selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Kemudian surat pernyataan ini saya buat, jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi , saya bersedia si tindak sesuai peraturan perundang-undangan uang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 26 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Fatria Kevin Solang

NIM. 14 064 040

### BIOGRAFI

Nama Lengkap : Fatria Kevin Solang  
NIM : 14 064 040  
Tempat, Tanggal Lahir : Kinamang, 18 Juli 1994  
Nama Ayah : Sterty J Solang  
Nama Ibu : Sylke A Rotinsulu  
Agama : Kristen Protestan  
E-mail : Kevinsolang121@gmail.com

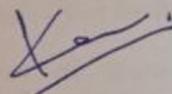
### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD GMIM IMANUEL KINAMANG : 2000-2006  
SMP N 1 MAESAAN : 2006-2009  
SMA N 1 MAESAAN : 2009-2012  
POLITEKNIK NEGERI MANADO : 2014-2019



Manado, 26 Juli 2019

Mahasiswa



Fatria K Solang

NIM : 14 064 040

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi di Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam Skripsi ini akan membahas tentang. *TANGGAPAN WAITER/WAITRESS TERHADAP PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SOP UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BITE RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM* Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan Skripsi, penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini, yakni:

1. Bapak Ir. Ever N. Slat, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Mr. Gavin Sanders sebagai General Manager di Radisson Golf & Convention Center Batam.
3. Mis. Fransiska Simalanggo sebagai Food & Beverage Coordinator
4. Bapak. Oktavianus Lintong, S.Pi, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pariwisata
5. Ibu Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd , selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
6. Bapak. Benny I. Towoliu, SE ., M.Par, selaku Ketua Program Studi Jurusan Pariwisata
7. Ibu Pearl L. Wenas, SE., MSi sebagai Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Pariwisata
8. Bapak Mex U. Pesik, SE., MM, sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi.
9. Bapak Jemmy R. Pangemanan, SE., MSi, sebagai Dosen Pembimbing 2 Skripsi.
10. Semua Keluarga Besar Solang Rotinsulu Mama Papa Adik , Saudara-Saudari, , Radisson Group, Tompasobaru Squad, dan Semua Teman-Teman
11. Dan Oktaviani, Yustira, Aline, Betzy, Grace, Eirene, Jeinnancy, Natasia, Jesika, Jojo, Viola, Vyvel, Esther, Firen, Lady, Marshella, Novel, Misela, Melisa, Aldo, Nathan, Justin, Windy, Angga, Anggi, Ela, Lave, Debora, Filly, Jembris, Rere, Riani, Silo, Brenda, Stevi, Viol, Chely, Yeremia, Mekim, Jilly, Arly, Joe, Glenn, Oji, Ingrid, Giver, Nancy, Jio, Rafles, Devid, Yosh, Arke, Gebby, Donna, Emon, Vita, Windy, Noel, Anya, Bela, K'Epy, Ichy, Riki, Jejen, Viona, Pressy, Myoko, Priss, Tessa, Filly, Nay, Neyer, Elsa, Ayya, Retta, Togar, Melky, Ticka, Faith Rilly & Rall, Marv, Valdo, Ao, Mega, Nadia, Gerry, Aprilia, Aflin, Elga, Eryll, Pingky, K'Gina, Glenn, Rivo, Tere, Selin, Hanna, Nanda, Indy, Ican, Rivo, Sissy, Kela, Kevin, Alan, Sari, Anggun, Adrianna, Bang Fariz, Bang Andra, Bang Rizal,

Bang Rokky, Bang Awal, Bang Doan, Pak Munthe, Bang Rafi, Bang Miki, Bang Into, Bang Adi, K'Siska, Sri, lussy, serta semua temn-teman yang sudah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat ketidaksempurnaan dalam skripsi ini maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakannya lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi dan lebih sempurna . Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah di masa yang akan datang.

Manado, 26 juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii

ABSTRACT .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
LEMBAR KEASLIAN TULISAN .....	vii
BIOGRAFI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II : KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....	5
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Definisi Penerapan .....	5
2.1.2 Definisi <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP) .....	6
2.1.2.1 Tujuan Dan Fungsi SOP .....	7
2.1.2.2 Manfaat SOP .....	8
2.1.2.3 Prinsip-Prinsip SOP .....	9
2.1.2.4 SOP Bite Restoran .....	10
2.1.3 Definisi Waiter/Waitress .....	20
2.1.4 Definisi Restoran .....	23
2.1.5 Definisi Kualitas .....	24
2.1.6 Definisi Pelayanan .....	27
2.1.6.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	27

2.1.7	Pengertian Hotel .....	29
2.2	Tinjauan Pustaka .....	30
2.3	Kerangka Berpikir .....	30
2.4	Hipotesis .....	31
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Objek dan Waktu Penelitian .....	32
3.2	Penelitian dan Metode Penelitian .....	32
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.3.1	Jenis Data .....	32
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.4	Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1	Populasi .....	33
3.4.2	Sampel .....	34
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	34
3.5.1	Definisi Operational Variabel .....	34
3.5.2	Skala Pengukuran .....	34
3.6	Teknik Analisis Data .....	35
3.6.1	Analisis Regresi Sederhana .....	35
3.6.2	Analisis Korelasi .....	35
3.6.3	Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Hotel .....	37
4.1.1	Sejarah Hotel .....	37
4.1.2	Visi Dan Misi Hotel .....	39
4.1.3	Fasilitas Hotel .....	40
4.2	Deskripsi Responden .....	42
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	42
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	43
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	43

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Latar Pendidikan .....	44
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
4.3.1 Variabel Penerapan SOP <i>Waiter/Waitress</i> Pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center .....	45
4.3.2 Total Skor Variabel Penerapan SOP .....	53
4.3.3 Variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Radisson Golf & Convention Center Batam .....	54
4.3.4 Total Skor Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	62
4.4 Hasil Analisis Korelasi Dan Regresi Sederhana .....	63
4.4.1 Analisis Korelasi .....	63
4.4.2 Uji Regresi Penerapan SOP Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	64
4.4.3 Pengujian Hipotesis .....	65
4.5 Pembahasan .....	66
BAB V : PENUTUP .....	67
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>
<b>Halaman</b>	
1. SOP Bite Restoran .....	10
2. Tinjauan Pustaka .....	30
3. Waktu Penelitian .....	32
4. Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
5. Komposisi Berdasarkan Masa Kerja .....	43
6. Komposisi Berdasarkan Usia .....	43
7. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
8. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.1 (X) .....	45

9. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.2 (X) .....	46
10. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.3 (X) .....	47
11. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.4 (X) .....	48
12. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.5 (X) .....	49
13. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.6 (X) .....	50
14. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.7 (X) .....	51
15. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.8 (X) .....	52
16. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.1 (Y) .....	54
17. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.2 (Y) .....	55
18. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.3 (Y) .....	56
19. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.4 (Y) .....	57
20. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.5 (Y) .....	58
21. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.6 (Y) .....	59
22. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.7 (Y) .....	60
23. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan No.8 (Y) .....	61
24. Model Summary Korelasi Dan Regresi Sederhana Penerapan SOP Terhadap Kualitas Pelayanan .....	63
25. Summary Output Coefficients Variabel Penerapan SOP (X) Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	64
26. Summary Output Anova Variabel Penerapan SOP (Y) Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>
<b>Halaman</b>	
1. Kerangka Pemikiran	.....
30	
2. Gambaran	
Hotel .....	.....
37	
3. Total Skor Penerapan SOP	
(X) .....	.....
53	

4. Total Skor Kualitas Pelayanan

(Y).....

62

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor andalan pemerintah Indonesia untuk menghasilkan devisa Negara. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata. Pentingnya SDM (Sumber Daya Manusia) di sektor pariwisata adalah manusia merupakan sumber daya yang sangat penting di sebagian besar organisasi. Khususnya di organisasi berbasis jasa, SDM (Sumber Daya Manusia) berperan sebagai faktor kunci terhadap pencapaian kinerja. Pada beberapa industri, faktor manusia berperan penting dan menjadi faktor kunci sukses terhadap pencapaian kinerja. Seperti pada industri pariwisata, dimana perusahaan memiliki hubungan langsung yang bersifat *intangible* (tak berwujud) dengan konsumen yang sangat bergantung pada kemampuan individu karyawan dalam membangkitkan minat dan menciptakan kesenangan serta kenyamanan kepada para konsumennya.

Hampir seluruh hotel sangat menyadari arti pentingnya sebuah *Standard Operational Procedure*. Secara umum Fungsi *Standard Operational Procedure* bukan hanya sebagai alat *control* tetapi juga sebagai alat untuk menjaga konsistensi dari kualitas *output* dari hotel tersebut. *Standard Operational Procedure* harus dapat di desain bukan sebagai penghambat jalannya operasional suatu hotel. *Standard Operational Procedure* di lihat secara Komprehensif.

*Standard Operational Procedure* (SOP) merupakan salah satu bagian dari kegiatan administrasi khususnya mendalami prosedur, system dan kegiatan pendokumentasian dalam administrasi suatu hotel. Agar memahami kegiatan dalam suatu pekerjaan dengan baik setiap organisasi atau usaha harus memiliki suatu acuan, instruksi ataupun prosedur kerja. Karena dengan adanya prosedur kerja atau acuan ini para karyawan, atasan, manajemen maupun masyarakat mendapat suatu kejelasan serta kemudahan dalam setiap prosedur pelayanan yang di berikan. Ada

beberapa istilah acuan dalam pekerjaan , antara lain *Work Instruction* (Intruksi Kerja) dan *Standard Operational Procedure* (SOP). Kedua istilah tersebut memiliki fungsi dan makna yang sama yaitu sebagai acuan kerja perbedaannya hanya dari pemakaian istilah atau bahasa dalam tiap-tiap organisasi atau usaha.

Selama melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) *Radisson Golf & Conventon Center Batam* di Bite Restoran peneliti melihat bahwa masih kurangnya tingkat penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) pada *waiter/waitress* dilihat dari ketidaktepatan waktu tiba di tempat kerja, cara mempresentasikan *menu* dan *bill*, cara berpakaian yang tidak sesuai dengan standar yang ada di Hotel, menggunakan peralatan dengan tidak hati-hati, tidak bekerja sesuai standar operasional prosedur, dan kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang di emban. Kondisi-kondisi tersebut membuat pekerjaan tertunda atau tidak selesai pada waktunya. Masalah-masalah tersebut juga membuat pelayanan karyawan kepada pelanggan menjadi menurun yang ditandai dengan ketidakpuasan atau *complaint* dari pelanggan.

Permasalahan ini juga dapat terjadi karena kurangnya pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip SOP seperti, penerapan prinsip-prinsip SOP yang tidak dilaksanakan secara konsisten oleh *waiter/waitress*, penerapan SOP tidak dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dan atasan, pelaksanaan SOP tidak terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang efisien dan efektif, SOP belum terlalu mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah di tetapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGAPAN WAITER/WAITRESS TERHADAP PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SOP UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BITE RESTORAN RADISSON GOLF & CONVENTION CENTER BATAM”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Apakah *waiter/waitress* tepat waktu tiba di tempat kerja?
2. Bagaimana cara mempresentasikan menu dan bill?
3. Apakah *waiter/waitress* berpakaian sesuai dengan standar yang ada di Hotel?
4. Bagaimana cara menggunakan peralatan dengan baik?
5. Apakah *waiter/waitress* bekerja sesuai *standard operational procedure*?
6. Apakah Tanggapan *waiter/waitress* terhadap penerapan SOP, apakah sudah sesuai?
7. Apakah dengan penerapan SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah di atas penulis membatasi masalah sebagai berikut ;

1. Apakah *waiter/waitress* bekerja sesuai *standard operational procedure*?
2. Apakah Tanggapan *waiter/waitress* terhadap penerapan SOP, apakah sudah sesuai?
3. Apakah dengan penerapan SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah Tanggapan *Waiter/Waitress* terhadap penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam.

Dari masalah di atas maka dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut:

“Apakah tanggapan *waiter/waitress* terhadap penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui apa tanggapan *waiter/waitress* terhadap penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan di Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Untuk Menambah pengetahuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat menambah keterampilan mahasiswa dalam menerapkan tulisan ini saat bekerja di industry nantinya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Definisi Penerapan**

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Cahyononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “penerapan adalah hal, cara atau hasil”.

Adapun menurut Lukman Ali (2007:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasangkan”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2003:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:65) “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan”. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan adalah mempraktekkan atau cara melaksanakan sesuatu berdasarkan sebuah teori.

Menurut Wahab (2008:45) “penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya”. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

### **2.1.2 Definisi Standard Operational Procedure (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Prosedur Operasional (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Berikut beberapa pengertian SOP dari beberapa sumber buku :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).
2. Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.
3. Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

4. SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

#### **2.1.2.1. Tujuan dan Fungsi SOP**

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji,2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan *supervisor*.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

#### **2.1.2.2. Manfaat SOP**

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan.

SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.

9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

### **2.1.2.3 Prinsip-prinsip SOP**

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

1. Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
2. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
6. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

#### 2.1.2.4 SOP BITE RESTORAN

**Tabel 2.1 SOP Bite Restoran**

##### **A. Standar - Kedatangan / Tempat Duduk**

No.		Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Apakah tamu disambut atau diakui dalam waktu 30 detik setelah memasuki restoran	√	
2.	Apakah karyawan menyapa tamu dengan ramah dan menyenangkan	√	
3.	Apakah sapaan dilakukan dengan cara yang dipersonalisasi atau <i>individual</i>	√	
4.	Apakah penyambut memastikan nama tamu dan menggunakannya selama interaksi	√	
5.	Apakah karyawan memastikan & mengakui jika tamu sedang makan untuk merayakan acara khusus (jika ada)	√	
6.	Apakah karyawan menawarkan untuk mengambil jaket / mantel tamu jika berlaku	√	
7.	Apakah tuan rumah meminta tamu untuk mengikutinya ke meja	√	

8.	Apakah tuan rumah mendudukkan tamu dalam waktu 2 menit setelah kedatangan mereka	√	
9.	Apakah tuan rumah menawarkan bantuan kursi	√	
10.	Apakah kursi terbesar tamu di meja yang ditata sepenuhnya jika berlaku	√	
11.	Apakah ada manajer atau penyelia yang terlihat di <i>restaurant</i>	√	
12.	Apakah tuan rumah atau pelayan menyajikan menu atau daftar anggur, dan menjelaskan konsepnya jika berlaku		√
13.	Apakah tuan rumah memperkenalkan pelayan kepada tamu	√	
14.	Apakah pelayan memperkenalkan dirinya	√	
15.	Apakah pelayan menjelaskan gaya layanan	√	
16.	Apakah pelayan mendekati / kembali ke tamu dalam waktu 2 menit untuk menerima pesanan makanan	√	
17.	Apakah Tuan Rumah / Pelayan menawarkan minuman sebelum makan dalam 2 menit dari menu yang disajikan	√	
18.	Apakah pelayan segera menyajikan minuman dalam waktu 5 menit setelah memesan	√	

19.	Apakah pelayan melayani pesanan minuman yang benar		√
20.	Dalam hal minuman adalah minuman dihiasi dengan benar	√	
21.	Apakah pelayan selalu memegang gelas di pangkal dan pangkal gelas setiap saat	√	
22.	Apakah baki digunakan untuk menyajikan dan membersihkan		√
23.	Apakah pelayan menawarkan minuman tambahan dalam keadaan kosong	√	
24.	Apakah lebih mampu menjawab semua pertanyaan sehubungan dengan menu dan bahan-bahannya	√	
25.	Apakah pelayan menerima pesanan dengan wanita terlebih dahulu	√	
26.	Apakah pelayan / pelayan memberikan bantuan dan saran dengan menu dan membuat rekomendasi	√	
27.	Jika demikian, deskripsi yang baik diberikan	√	
28.	Apakah pelayan mempertahankan kontak mata dengan tamu yang memesan	√	
29.	Apakah Pelayan menanyakan apakah ada alergi / intoleransi atau persyaratan diet tertentu		√

30.	Apakah pelayan mengakomodasi permintaan menu yang masuk akal	√	
31.	Apakah pelayan mendapatkan pesanan lengkap dan lengkap yaitu instruksi memasak, iringan, dll	√	
32.	Apakah pelayan mengulangi pesanan secara penuh	√	
33.	Adalah kertas pemesanan yang digunakan untuk menerima pesanan, dan apakah karyawan tersebut menyarankan waktu persiapan hidangan, jika lebih lama dari biasanya	√	
34.	Apakah pelayan berterima kasih kepada tamu	√	
35.	Apakah pesanan anggur / minuman diambil dalam 2 menit dari pesanan makanan	√	
36.	Apakah karyawan tersebut memiliki pengetahuan produk yang baik sehubungan dengan anggur / minuman, alergi / intoleransi spesifik dan persyaratan diet	√	
37.	Apakah pelayan mengganti alat makan untuk menemani pesanan	√	
38.	Starters dilayani dalam waktu 10 menit dari pesanan	√	
39.	Apakah hidangan utama / utama yang tepat disajikan kepada tamu yang tepat tanpa disuruh pelayan	√	

40.	Apakah pelayan mengumumkan hidangan pada presentasi		√
41.	Selain bumbu di atas meja semua bumbu yang sesuai secara otomatis ditawarkan	√	
42.	Apakah bumbu disajikan dalam wadah yang sesuai	√	
43.	Apakah hidangan utama disajikan dalam waktu 10 menit sejak starter dikeluarkan atau dalam 10 menit jika tidak ada <i>starter</i> yang dipesan	√	
44.	Dalam hal dua orang makan, ada hidangan yang disajikan untuk kedua tamu pada saat yang sama	√	
45.	Apakah semua barang berlapis disajikan dengan gangguan sesedikit mungkin kepada tamu	√	
46.	Apakah pesanannya benar dan lengkap	√	
47.	Hidangan dibersihkan dalam waktu 2 menit dari semua tamu menyelesaikan makanan mereka	√	
48.	Apakah semua piring, peralatan makan, dan gelas dibersihkan sesuai kebutuhan dengan cara yang tidak mengganggu	√	
49.	Apakah karyawan mengunjungi meja untuk memastikan pada titik mana	√	

	saja apakah makanan / layanan memuaskan		
50.	Apakah pelayan melepaskan pelat samping, pisau samping, mentega, dan kopi setelah menyelesaikan hidangan utama	√	
51.	Apakah pelayan itu remah / bersihkan meja	√	
52.	Apakah Pelayan Secara Otomatis menawarkan makanan penutup	√	
53.	Makanan penutup disajikan dalam waktu 10 menit sejak pesanan diterima kecuali karyawan memberi tahu tamu mengenai penundaan yang diharapkan	√	
54.	Apakah pelayan otomatis menawarkan pilihan kopi atau teh	√	
55.	Apakah Pelayan mengklarifikasi preferensi tamu pada kopi atau teh yaitu <i>cappuccino</i> , <i>espresso</i> , dll	√	
56.	Apakah kopi atau teh disajikan dalam 5 menit setelah memesan atau dalam 5 menit setelah pencuci mulut dibersihkan	√	
57.	Apakah pelayan menawarkan untuk menuangkan kopi atau teh jika berlaku	√	
58.	Apakah susu atau krim ditawarkan dengan kopi atau teh	√	

59.	Apakah Pelayan secara otomatis menawarkan kopi atau teh isi ulang	√	
60.	Apakah pemeriksaan kepuasan akhir dilakukan ketika meninggalkan restoran dan apakah karyawan menampilkan bahasa tubuh terbuka	√	
61.	Apakah tamu diakui dan berterima kasih ketika tamu tinggal di restoran	√	

### **B. Karyawan**

NO.		Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Apakah Karyawan tampak terorganisir dan bekerja sebagai sebuah tim		√
2.	Apakah Karyawan itu mengenakan seragam yang bersih, tertekan, dan lengkap		√
3.	Apakah karyawan melakukan tata rias dan perawatan sesuai standar perusahaan		√
4.	Apakah riasan dan perhiasan karyawan itu bijaksana	√	
5.	Apakah karyawan mempertahankan kontak mata dengan tamu	√	
6.	Apakah karyawan tersenyum dan menunjukkan sikap ramah	√	
7.	Apakah karyawan tersebut memiliki pengetahuan yang baik tentang bahasa	√	

	Inggris dan melibatkan tamu dalam percakapan		
8.	Apakah karyawan bersedia dan mampu membantu tamu tanpa rujukan	√	
9.	Apakah Karyawan menghormati kehadiran tamu ketika berinteraksi dengan rekan kerja lainnya	√	
10.	Apakah karyawan memperhatikan kebutuhan tamu setiap saat	√	
11.	Apakah karyawan menunjukkan kepercayaan diri	√	

### C. Pemesanan

No.		Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Apakah telepon dijawab dalam 3 dering atau 15 detik	√	
2.	Apakah karyawan menjawab telepon dengan salam dan identitas yang sesuai dengan <i>outlet</i>	√	
3.	Apakah karyawan memberikan namanya	√	
4.	Apakah karyawan menawarkan bantuan	√	
5.	Apakah karyawan mendapatkan nama tamu dan menggunakannya setidaknya satu kali selama percakapan	√	
6.	Apakah karyawan mendapatkan jumlah orang yang makan	√	
7.	Apakah karyawan memastikan waktu makan	√	

8.	Apakah karyawan mendapatkan nomor telepon / kamar	√	
9.	Ketika melakukan pemesanan, apakah penelepon ditanya apakah itu acara khusus		√
10.	Apakah karyawan mengulang dan mengkonfirmasi detailnya	√	
11.	Apakah karyawan berterima kasih pada tamu	√	

#### D. Layanan Anggur

No.		Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Apakah pelayan menyajikan anggur kepada tamu (tanda sebagai N / A ( <i>Not Available</i> ) jika hanya segelas anggur yang dipesan)	√	
2.	Apakah pelayan membuka anggur di depan tamu	√	
3.	Apakah pelayan menuangkan sedikit anggur untuk dicicipi oleh tuan rumah (tanda sebagai N / A ( <i>Not Available</i> ) jika hanya segelas anggur yang dipesan)	√	
4.	Apakah pelayan minum anggur - wanita lebih dulu		√
5.	Apakah pelayan mengisi gelas ke tingkat yang sesuai	√	
6.	Apakah anggur putih disajikan dari ember es / pendingin anggur	√	

7.	Apakah anggur merah disajikan pada suhu kamar dan anggur putih dingin	√	
8.	Apakah pelayan mengisi gelas sesuai kebutuhan	√	

### E. Presentasi *Bill*

No.		Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Apakah tagihan diberikan segera berdasarkan permintaan (dalam waktu 2 menit)	√	
2.	Apakah tagihannya disajikan di restoran dengan <i>Bill Holder</i> ?	√	
3.	Apakah tagihannya diperinci dengan jelas dan benar		√
4.	Apakah pelayan mengumpulkan pembayaran dengan segera	√	
5.	Apakah pelayan mengembalikan perubahan yang benar	√	
6.	Jika pembayaran tunai, kwitansi ditawarkan secara otomatis (yaitu tagihan menampilkan penyelesaian dengan uang tunai)	√	
7.	Jika biaya kamar, apakah karyawan mendapatkan nama dan nomor kamar	√	

8.	Jika biaya kamar, apakah karyawan meminta untuk melihat kartu kunci tamu		√
----	--	--	---

Sumber : Hasil Pengumpulan Data 2019

### 2.1.3 Definisi *Waiter/Waitress*

Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa *waiter/waitress* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter/waitress* berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian , dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang . *Waiter/waitress* merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet food and beverage department* seperti *restaurant, room service, bar* dan *banquet*.

Seseorang *waiter/waitress* melayani tamu yang makan dan minum di restoran, ia harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti :

#### A. Penampilan Diri

Penampilan diri seseorang *waiter/waitress* akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan, terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik. Beberapa ketentuan mengenai penampilan yaitu:

### 1. Kebersihan badan (*Cleanlines of the body*)

Kebersihan badan harus mendapat perhatian yang utama, badan yang kotor dan tidak terpelihara kebersihannya akan langsung merusak pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk itu seseorang pramusaji harus mandi 3 kali sehari dan diusahakan menggunakan air hangat.

### 2. Kulit (*skin*)

Kesehatan dan kesegaran kulit harus mendapat perhatian yang utama. Kulit juga sangat menentukan nilai dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu:

- a. Harus banyak minum, makan buah-buahan, cukup tidur dan istirahat untuk menjaga kesehatan tubuh.
- b. Laksanakan diet khusus untuk perawatan kulit.
- c. Segala macam penyakit kulit harus diberantas.

### 3. Rambut (*hair*)

Masalah rambut juga tidak boleh diabaikan begitu saja. Rambut ialah mahkota bagi diri dan harus dijaga kebersihannya, kesehatan dan kerapiannya.

- a. Cuci rambut dengan *shampoo* yang serasi dalam waktu tertentu untuk menjaga kebersihan rambut.
- b. Pergunakan minyak rambut, sisir dengan rapi. Rambut yang acak-acakan mencerminkan pribadi yang acak-acakan juga.
- c. Bebaskan rambut dari kutu dan ketombe, jaga agar jangan sampai menimbulkan aroma atau bau yang tidak sedap.
- d. Pria tidak dibenarkan memanjangkan rambut.
- e. Dilarang menyisir rambut atau menggaruk-garuk kepala ditempat umum terutama didekat dapur, meja makan dan peralatan makan.
- f. Dilarang menyisir rambut atau menggaruk-garuk kepala ditempat umum terutama didekat dapur, meja makan dan peralatan makan.
- g. Dilarang memegang rambut atau kepala pada saat melayani tamu.

- h. Bagi wanita dibenarkan memanjangkan rambut hingga atas bahu. Tetapi jika dipanjangkan lebih dari sebatas bahu dengan alasan pribadi maka rambut harus ditutup dengan *hair nett*.
  - i. Kumis dan Jenggot (*Beard and Moustachi*)  
Bagaimana juga *service* yang diberikan kepada tamu akan bernilai lebih baik jika karyawan yang memberikannya tidak memelihara kumis dan jenggot. Oleh sebab itu memelihara kumis dan jenggot dilarang sama sekali.
4. Tangan dan Kuku (*Hands and Nails*)
- a. Kuku dan tangan harus bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan yang diberikan kepada tamu.
  - b. Harus mencuci tangan sehabis merokok atau keluar dari *refreshing room* atau *toilet*.
  - c. Seorang karyawan tata hidangan makanan tidak boleh memelihara dan memanjangkan kuku. Ujung kuku kaki harus dipotong rapi dan tidak kelihatan kotor.
  - d. Pelihara kesehatan kulit telapak tangan, penggunaan jeruk nipis untuk mencuci tangan agar kulit menjadi lembut dan halus.
  - e. Jari tangan jangan ada kesan nikotin bagi yang merokok. Hindari pemakaian cat kuku yang keras.
5. Mulut dan Gigi (*Mouth and Teeth*)
- a. Bagian ini merupakan bagian terpenting dan tidak boleh dianggap remeh. Hal ini disebabkan karena setiap karyawan akan berhadapan dengan setiap tamu, atasan dan juga teman kerja.
  - b. Sikatlah gigi minimal 3 kali dalam sehari dengan menggunakan pasta dan sikat gigi yang serasi.
  - c. Sering berkumur-kumur apalagi jika berjam-jam tidak makan sesuatu.
  - d. Makanlah dengan teratur, kesehatan perut akan berhubungan dengan rongga mulut.
6. Kaki, kaus kaki dan sepatu (*Feet, Stocking and Shoes*)

Kebersihan dan kesegaran kaki haruslah dipelihara secara cermat. Kaus kaki tidak boleh dipergunakan secara panjang sehingga menimbulkan bau kotoran busuk.

- a. Pakai *talcum powder* pada telapak kaki supaya tetap segar meskipun banyak berjalan atau berdiri.
- b. Pada waktu malam hari, ganjalah betis dan tumit dengan bantal sehingga ketinggiannya melebihi kepala, dengan cara demikian peredaran darah akan berjalan lancar dan akan mengurangi keletihan dan jari kaki tidak cepat rusak.
- c. Hindari pemakaian sepatu yang ujungnya lancip agar tidak menimbulkan keletihan.
- d. Bahan sepatu harus terbuat dari kulit yang berwarna gelap, selalu disemir sehingga bersih dan mengkilap.
- e. Selalu perhatikan telapak sepatu, apakah ada sepatu yang menonjol.
- f. Wanita dilarang memakai sepatu yang bertumit tinggi ketika sedang bertugas. Dianjurkan memakai *stocking* yang sama dengan warna kulit.

#### 7. Emas dan Perhiasan (*Gold and Jewelry*)

- a. Dilarang memakai perhiasan secara menyolok.
- b. Karyawan wanita dilarang memakai ear ring ketika bertugas.
- c. Hindari segala bentuk penampilan menyolok ketika bertugas.

#### 8. Pakaian Seragam (*Uniform*)

Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan *uniform* yang akan diberikan kepada karyawan dalam periode yang telah ditentukan, karena *uniform* ini dianggap sebagai cermin dari *bonafiditas* perusahaan. Melalui *uniform* akan dilihat bagaimana corak manajemen perusahaan tersebut. Oleh sebab itu para karyawan harus memperhatikan ketentuan tentang *uniform* yaitu :

- a. Pakaian seragam yang diberikan harus dan hanya dipakai dalam kerja.
- b. Harus merasa bangga dengan *uniform* tersebut.
- c. Uniform harus senantiasa dirawat secara baik agar tetap rapi, bersih dan tahan lama.

- d. Pakaian dinas harus dikenakan dengan baik dan benar.
- e. *Waiter/waitress* harus memakai dasi kupu-kupu.
- f. Hendaknya selalu memperhatikan kerapian penampilan dicerminkan yang terdapat di ruang *locker*.

#### **2.1.4 Definisi Restoran**

Definisi restoran adalah tempat bisnis yang menyiapkan dan menyajikan makanan maupun minuman kepada pelanggan dengan imbalan uang. Makanan umumnya disajikan dan dimakan di tempat, tetapi banyak restoran yang juga menawarkan layanan antar makanan dan pengiriman makanan.

Restoran sangat bervariasi dalam penampilan dan penawaran layanannya, termasuk berbagai macam masakan dan model layanan mulai dari jenis restoran cepat saji dan kafetaria, hingga restoran keluarga dengan harga menengah, dan perusahaan mewah dengan harga tinggi.

Di negara-negara Barat, sebagian besar restoran kelas menengah ke atas menyajikan minuman beralkohol seperti bir dan anggur. Beberapa restoran menyajikan semua jenis makanan utama, seperti sarapan, makan siang, dan makan malam (misalnya restoran makanan cepat saji pada restoran hotel, dan restoran bandara).

Restoran lainnya juga mungkin hanya menyajikan satu kali makan (misalnya, rumah pancake hanya melayani sarapan) atau mereka dapat menyajikan dua kali makan (misalnya, menu makan siang dan makan malam).

Berikut merupakan beberapa pengertian restoran menurut para ahli :

1. Menurut Powers (2003), Restoran adalah setiap tempat umum yang khusus menjual makanan untuk dikonsumsi di suatu tempat.
2. Walker (2004), Restoran adalah salah satu tempat dimana pengunjung dapat menggunakan alat indra untuk menikmati pelayanan tertentu.
3. Ninemeier dan Hayes (2006), Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu - individu dan tamu – tamu dalam kelompok kecil.

4. Soekresno (2001), Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

Dari definisi – definisi menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan Restoran adalah tempat untuk menjual makanan dan minuman yang mengutamakan fasilitas dan pelayanan yang ramah sebagai nilai jualnya walaupun harga yang ditawarkan bisa lebih mahal.

### **2.1.5 Pengertian Kualitas**

Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Gerson (2004 :45), kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu. Sementara itu Kotler (2005: 57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

*The American Society for Quality Control* mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hali ini biasa saja produk barang atau jasa yang bisa menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kemudian Kotler (Arief 2007: 118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. (Tjiptono & Diana 2003: 24) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar.

Kemudian definisi kualitas menurut Juran (Tjiptono 2003: 53) adalah sebagai *fitness for use*, yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Mengikuti definisi di atas maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah sesuai dengan pasar dan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.

Menurut Wyckof (Arief 2007:118) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:2) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sinambela dkk (2010: 6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas

SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Pengertian kualitas dapat diartikan ke dalam tujuh poin yang meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparat pemerintah.

Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, maka kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja profesional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan. Itulah Materi Pelayanan Publik tentang Definisi Kualitas Menurut Para Ahli (Teori Dan Konsep Kualitas Pada Pelayanan Publik).

#### **2.1.6 Definisi Pelayanan**

Menurut Moenir (2001) “pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Loina (2001) “pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan”. Istilah dari pelayanan ini memiliki makna dan arti yang berbeda-beda untuk tiap orang yang berbeda. Kotler (2003) mengemukakan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat disintesis bahwa pelayanan adalah segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

### 2.1.6.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Parasuraman, (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan lima (5) dimensi adalah sebagai berikut:

#### a. *Tangibles* / **Bukti langsung**

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan..

#### b. *Reliability* / **Keandalan**

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat..

#### c. *Responsiveness* / **Ketanggapan**

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

#### d. *Assurance* / **Jaminan**

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan

persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. ***Emphaty / Empati***

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

**2.1.7 Pengertian Hotel**

Menurut Lawson (1976) “Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, dan jasa akomodasi lainnya dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran”. Sedangkan menurut Rumekso, SE (2002) “Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. Dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat di sebutkan bahwa Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman” .

## 2.2 Tinjauan Pustaka

**TABEL 2.2 Peneliti Terdahulu**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

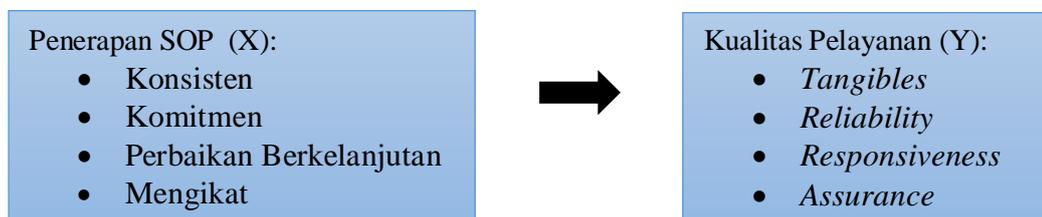
No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Stief Tulenan	2015	Tanggapan Karyawan Terhadap Penerapan SOP Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerja di Hotel Travello Manado	Menggunakan 41 sampel dengan analisis regresi linear Sederhana
2	Raharjo Imam Spto	2014	Analisis Pengaruh Penerapan dan Pelaksanaan SOP Serta Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kerja Pada	Menggunakan 30 sampel dengan analisis regresi berganda, uji t dan uji f.

			PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Makassar	
--	--	--	--	--

Sumber : hasil pengolahan data 2019

### 2.3 Kerangka Berpikir

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Sumber : hasil pengolahan data 2019

### 2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

“Diduga penerapan prinsip-prinsip SOP *waiter/waitress* di restoran terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam.”

**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Objek dan Waktu Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Bite Restoran di Radisson Golf & Conention Center Batam mengenai tanggapan *waiter/waitress* terhadap Penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan ”. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat dalam table berikut:

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Jangka Waktu Penelitian
1.	Observasi	Agustus 2018 – February 2019
2.	Perumusan Masalah	February 2019
3.	Pengumpulan Data	Maret 2018
4.	Analisis Data	Maret 2018

*Sumber : hasil pengolahan data 2019*

### **3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Dan Jenis metode penelitian menggunakan metode Survei yaitu metode untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual. Dengan mengamati serta mendiskripsikan dan melakukan pengukuran terhadap dua variabel utama yaitu Penerapan SOP *waiter/waitress* dan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam .

### **3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Data diartikan sebagai sesuatu yang diketahui atau dianggap dapat memberikan gambaran tentang sesuatu keadaan atau persoalan yang dikaitkan dengan waktu dan tempat, serta dapat digunakan untuk mengambil keputusan oleh para pembuat keputusan Usman dan Akbar (2003). Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka Penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

#### 1. Data Primer

Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer yaitu Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam.

#### 2. Data Sekunder

Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti *Standard Operational Procedure* (SOP) Restoran, *profil* perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari hotel, dan data jumlah *Waiter/Waitress* di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam .

#### **3.3.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data Arikunto (2007). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini

indikasi dari tanggapan waiter/waitress terhadap penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam.

2. Kuesioner, yaitu kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang mengenai pelaksanaan sistem operasi perusahaan dan kinerja perusahaan (yang dalam hal ini disebut responden), dan cara jawab juga dilakukan dengan tertulis. Responden dalam penelitian ini yaitu *Waiter/Waitress* di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Arikunto (2002) mengemukakan bahwa “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Pada penelitian ini menggunakan metode yang dipakai dalam pengambilan responden adalah metode sensus, dimana seluruh populasi yang ada diambil sebagai responden, Supranto (1977). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah *Waiter/Waitress* di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Supranto (2008), sampel adalah sebagian dari populasi.. Menurut Arikunto (1998) bahwa jika jumlah subyeknya lebih kecil atau sama dengan 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya lebih dari 100 dapat diambil 10-15% atau 20- 25% dari jumlah populasi. Dikarenakan jumlah *Waiter/Waitress* di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam sebanyak 19 orang, maka populasi dalam penelitian ini bertindak pula sebagai sampel.

### **3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya**

#### **3.5.1 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti dan merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel di ukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel penerapan prinsip-prinsip SOP (*Standard Operational Procedure*) (X) adalah suatu prosedur atau alat yang digunakan untuk mengukur sikap, tingkah laku, dan perbuatan *Waiter/waitress* di Bite Restoran sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Radisson Golf & Convention Center Batam. Indikator Penerapan SOP adalah Konsisten, Komitmen, Perbaikan Berkelanjutan dan Mengikat Muchlisin Riadi (2016)
- b. Variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan (Y) adalah perbandingan antara usaha yang dikeluarkan oleh karyawan di Bite Restoran atau disebut *input* terhadap hasil yang didapatkan atau disebut *output* demi mencapai tujuan dari Hotel Radisson Batam. Indikator pelayanan kerja adalah *tangibles, responsiveness, reliability, assurance*. Parasuraman (1978).

### 3.5.2 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran variabel Penerapan SOP dan variable Kualitas Pelayanan kerja yang dipakai dalam menganalisa data. Konsep alat ukur ini berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi angket kemudian dijabarkan kedalam dimensi variabel dan indikator, selanjutnya dijadikan landasan dan pedoman dalam menyusun item item pertanyaan atau sebagai instrument penelitian.

Untuk scoring diatas jawaban setiap item dalam bentuk skala likert menggunakan skala 5 yaitu sebagai berikut :

- Sangat Setuju/Sangat Penting/Sangat Benar : Nilai 5
- Setuju/Penting/Benar : Nilai 4
- Ragu-ragu/Cukup Penting/Cukup Setuju : Nilai 3
- Tidak Setuju/Kurang Penting/Salah : Nilai 2
- Sangat Tidak Setuju/Tidak Penting/Sangat Salah : Nilai 1

## 3.6 Teknik Analisis data

### 3.6.1 Analisis Regresi Sederhana

Analisi regresi sederhana digunakan untuk memprediksi nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel dalam penelitian, yakni Kualitas Pelayanan (variabel Y) jika Penerapan SOP (variabel X) akan dinaikkan atau diturunkan. Selain itu, analisis regresi sederhana juga digunakan untuk mengetahui nilai hitung

sebagai dasar pengujian hipotesis penelitian. Sugiyono (2010) menyatakan persamaan matematis regresi sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b X + e$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress

x = Penerapan SOP

e = *Standart error sebesar 5%*

### 3.6.2 Analisis Korelasi

Korelasi sederhana digunakan untuk 2 variabel yang saling berhubungan. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas Penerapan SOP dengan Variabel Terikat yaitu Kualitas Pelayanan di gunakan analisis korelasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2 - (\sum X)^2)\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dalam Dermawan Wibisono (2003), apabila koefisiensi korelasi dinyatakan dengan r, maka nilai r dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$-1 \leq r \leq 1$$

Dimana :

r = 1 (mendekati 1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan positif.

r = -1 (mendekati -1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan negatif.

r = 0 (mendekati 0) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat lemah sekali dan tidak ada hubungan.

### 3.6.3 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis tanggapan variabel bebas (X) Penerapan SOP, terhadap variabel terikat (Y) Kualitas Pelayanan di Radisson Golf & Convention Center Batam yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka menerima atau menolak hipotesis didasarkan pada probabilitas nilai  $\alpha = 0,05$  yaitu :

- a. Jika  $p < 0,05$  maka hipotesis diterima, berarti terdapat hasil yang signifikan antara variabel bebas Penerapan SOP terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan .
- b. Jika  $p > 0,05$  maka hipotesis ditolak, berarti tidak terdapat hasil yang signifikan antara variabel bebas Penerapan SOP terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Hotel**

##### **4.1.1 Sejarah Hotel**

##### **Gambar 4.1 Gambaran Hotel**



*Sumber : Google, Batamnews.co.id 2019*

Radisson Hotel Batam memiliki lebih dari 75 tahun pengalaman perhotelan. Dengan pengalaman itu, Radisson Hotel Group telah berkembang menjadi salah satu perusahaan hotel terbesar di industry dengan seperangkat yang kuat merek yang memberikan keramahan kelas dunia dan layanan luar biasa.

1960 Royal Copenhagen oleh Arne Jacobsen di Denmark di puji sebagai hotel desainer pertama di dunia. Carlson memasuki bisnis hotel di Amerika melalui bunga 50 persen di Radisson Downtown Hotel di Minneapolis.

1986 Carlson Hotels dan SAS International Hotels menandatangani kemitraan untuk membawa merek Radisson ke Eropa.

1987 Carlson Hotels meluncurkan merek Country Inns & Suites By Carlson.

1994 SAS International Hotels menandatangani perjanjian waralaba dengan Carlson Hotels untuk mengelola Radisson merek di EMEA, yang nantinya akan menjadi Radisson Blu.

1999 Carlson Hotels meluncurkan program loyalitas tamu yang sekarang di kenal sebagai Radisson Rewards™.

2002 SAS International Hotels menjadi The Rezidor Hotel Group dan memperoleh hak waralaba kepada Regent Hotels & Resorts, Park Inn dan Country Inns & Suites By Carlson.

2005 Carlson mengakuisisi 25 persen kepemilikan The Rezidor Hotel Group , memperkuat komitmen perusahaan untuk pertumbuhan global.

2006 Rezidor Hotel Group menyelesaikan penawaran umum perdana di Stockholm Stock Exchange. Carlson membeli saham tambahan , meningkatkan kepemilikannya menjadi 35 persen.

2007 Carlson meningkatkan kepemilikan The Rezidor Hotel Group menjadi 41,7 persen

2009 Nama merek Radisson SAS di perbarui ke Radisson Blu.

2009 First Hotel Missoni di buka di Edinburgh dengan pujian yang luar biasa.

2010 Radisson Blu menjadi merek Hotel kelas atas terbesar di Eropa , per MKG Park Inn menjadi Park Inn by Radisson Rezidor di nobatkan sebagai salah satu perusahaan paling Etis di dunia oleh Ethisphere Institute.

2012 Carlson meningkatkan kepemilikannya di The Rezidor Hotel Group menjadi 51 persen , dan keduanya bergabung dalam kemitraan strategis dan pergi ke pasar sebagai Carlson Rezidor Hotel Group yang di namai Hotel Group of the year di Worldwide Hospitality Awards 2012.

2014 Carlson Rezidor Hotel Group mengumumkan merek baru di segmen mewah , Quorvus Collection sekaligus mengumumkan merek baru di segmen pilih gaya hidup kelas atas , Radisson RED.

2016 HNA Tourism Group mengakuisisi Carlson Hotels, Inc. Group Hotel Rezidor memasuki segmen pasar ekonomi dengan 49 % saham di Prizeotel.

2017 Frederico J.Gonzalez menjadi presiden & CEO Rezidor dan Ketua Komite Pengarah Global. HNA Tourism Group Co., Ltd. Mengumumkan penawaran public wajib untuk mengakuisisi semua saham di Rezidor.

2018 Country Inn & Suites By Carlson menjadi Country Inn & Suites by Radisson, Carlson Rezidor Hotel Group menjadi Radisson Hotel Group TM, Arsitektur merek global baru, memperkenalkan Radisson di EMEA dan meluncurkan Koleksi Radisson. Radisson Hotel Group mengubah nama program loyalitas Club Carlson menjadi Radisson Rewards.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Hotel**

1. Our Vision (Visi Kami)

To be the most Admired Hotel in Indonesia and to give our guests unparalleled service. (Menjadi Hotel yang paling Dikagumi di Indonesia dan memberikan layanan tak tertandingi bagi para tamu).

2. Our Mision (Misi Kami)

Be memory makers, surprise, delight and deliver unrivalled experiences for our team & customers. (Jadilah pembuat memori, kejutan, senang, dan berikan pengalaman tak tertandingi untuk tim & pelanggan kami.)

A hotel with family values, for customers and staff and creating life long memories for all. (Hotel dengan nilai-nilai keluarga, untuk pelanggan dan staf dan menciptakan kenangan seumur hidup untuk semua).

### **4.1.3 Fasilitas Hotel**

1. *Accommodation*
  - a. *240 Rooms.*
  - b. *Conecting Room.*
  - c. *Internet conection in all room.*
  - d. *Tea and coffee making facilities.*
  - e. *International direct dial telephone.*
  - f. *Satellite and cable LCD TV.*
  - g. *Hairdryer .*
  - h. *Smoke detector.*
  - i. *Safe deposit box.*
  - j. *Dry kitchen.*
  - k. *Mini bar.*
  - l. *balcony.*

Total ruangan : 240 kamar

*Room type :*

- |  |            |
|--|------------|
| a. <i>Superior Room</i>                | : 75 kamar |
| b. <i>Superior Bussines Class Room</i> | : 12 kamar |
| c. <i>Deluxe Room</i>                  | : 90 kamar |
| d. <i>Deluxe Bussines Class Room</i>   | : 16 kamar |
| e. <i>Deluxe Suite Room</i>            | : 7 kamar  |
| f. <i>Executive Suite Room</i>         | : 7 kamar  |
| g. <i>One Bed Room Apartment</i>       | : 33 kamar |

*Non smoking floor* : tersedia hanya di lantai 3 dan 5.

*Bed types :*

- |                         |                |
|-------------------------|----------------|
| a. <i>King size bed</i> | : 180 x 200 cm |
| b. <i>Twin bed</i>      | : 100 x 200 cm |

2. *Meeting and Bussiness Facilities :*
  - a. *WiFi internet conection in all meeting rooms and public area.*
  - b. *7 Meeting Rooms.*
  - c. *1 Ballroom.*

- d. LCD and Overhead Projector.*
- e. Audio visual equipment.*
- f. Wireless and clip – on microphone.*
- g. Businnes Centre.*
- h. Money Exchange*
- 3. *Leisure Facilities :*
  - a. Fitness Center.*
  - b. Health & Wellness*
  - c. Outdoor Jacuzzi*
  - d. Kids Pool.*
  - e. Kid’s Club.*
  - f. Acces to Padang Golf course.*
  - g. 2 Swimming pool.*
  - h. In balance fitness.*
  - i. Spa Zoysia.*
  - j. Bussines Class Lounge Pool Outdoor Pool.*
  - k. Poolside Event Venue , Private Treatment Rooms*
- 4. *Food and Beverage*
  - a. Bite All Day Dining.*
  - b. Bar*
  - c. T Lobby lounge*
  - d. Al Fresco*
  - e. Bussines Class lounge*
  - f. Room service.*

## 4.2 Deskripsi Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam dengan sampel sebanyak 19 orang. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan diuraikan gambaran umum responden penelitian. Responden berjumlah 19 orang yang terbagi dalam beberapa komposisi, seperti komposisi responden berdasarkan jenis kelamin, masa kerja, usia dan pendidikan.

### 4.2.1 Deskripsi responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pria	12	63,16%
2	Wanita	7	36,84%
	Jumlah	19	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan data jenis kelamin maka responden pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.1. Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa karyawan laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang dengan tingkat persentase 63,16% dan karyawan perempuan sebanyak 7 orang dengan tingkat persentase 36,84%.

#### 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.2

##### Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	<3 Tahun	9	47.36%
2	3-6 Tahun	10	52.64%
3	>7 Tahun	-	-
	Jumlah	19	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Pengelompokan responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel 4.2. *Waiter/Waitress* yang paling banyak memiliki masa kerja di atas 3-6 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 52,64%, karyawan dengan masa kerja di bawah 3 tahun sebanyak 9 orang dengan tingkat persentase 47,36%.

#### 4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

##### Komposisi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	18- 25 Tahun	8	42.10%
2	26-35 Tahun	6	31.57%
3	36-45 Tahun	5	26.31%
4	>46 Tahun	-	-
	Jumlah	19	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Pengelompokan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, *Waiter/Waitress* yang paling banyak bekerja pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam adalah mereka yang berada pada range usia 18 - 25 tahun sebanyak 8 orang dengan tingkat persentase 42,10%, diikuti usia 26 - 35 tahun yaitu sebanyak 6 orang dengan

tingkat persentase 31,57%, kemudian usia 36 - 45 tahun yaitu sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 26,31%, Hal ini menggambarkan sebagian besar responden masih berumur produktif.

#### 4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

**Tabel 4.4**

**Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	SMA	14	73.68%
2	D3	5	26.31%
3	S1	-	-
4	S2	-	-
	Jumlah	19	100%

*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019*

Pengelompokan responden berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4. Berdasarkan pendidikan karyawan memiliki pendidikan SMA yang paling banyak ditemui yaitu 14 orang dengan tingkat persentase 73,68%. Untuk pendidikan D3 terdapat 5 orang dengan tingkat persentase 26,31%.

#### 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil tanggapan responden berdasarkan indikator yang digunakan melalui item kuesioner yang diajukan. Selanjutnya untuk pengolahan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel tersebut dilakukan dengan pengelompokan skor nilai dari jawaban para responden penelitian. Distribusi frekuensi hasil jawaban responden merupakan tingkat kecenderungan persepsi terhadap variabel-variabel yang ada. Perhitungan masing-masing item untuk masing-masing variabel dilakukan dengan cara menentukan terlebih dahulu lebar interval skor, dengan cara menghitung skor tertinggi dan rendah dari butir-butir pertanyaan. Masing-masing variabel ini memiliki butir pernyataan dengan skor tertinggi 5 dan terendah 1.

#### 4.3.1 Variabel Penerapan SOP *Waiter/Waitress* pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam

##### 1. Indikator Konsisten

Tabel 4.5

Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 1

Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	2	10.5%	10
2	Setuju	4	5	26.3%	20
3	Cukup Setuju	3	11	57.9%	33
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	65
	Rata-rata				3,42

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.5 diatas paling sedikit responden menyatakan tidak setuju dengan jumlah 1 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 11 responden (57,9%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,42 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti menurut responden pekerjaan yang diberikan belum sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

**Tabel 4.6**

**Tanggapan responden terhadap pernyataan no.2**

**Beban pekerjaan yang diterima sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	-	-	-
2	Setuju	4	7	36.8%	28
3	Cukup Setuju	3	11	57.9%	33
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	63
	Rata-rata				3.31

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.6 diatas paling sedikit responden menyatakan tidak setuju dengan jumlah 1 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 11 responden (57,9%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,31 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti menurut responden beban pekerjaan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Berdasarkan data responden dari tabel 4.5 dan 4.6 di atas menunjukkan bahwa indikator konsistensi pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu ditingkatkan lagi. Responden paling banyak menyatakan cukup setuju dan tidak setuju sehingga **dapat disimpulkan bahwa pimpinan belum cukup memberikan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan para bawahan.**

## 2. Indikator Komitmen

Tabel 4.7

Tanggapan responden terhadap pernyataan no.3  
Pimpinan/atasan datang tepat waktu.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	-	-	-
2	Setuju	4	3	15.8%	12
3	Cukup Setuju	3	16	84.2%	48
4	Tidak Setuju	2	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	60
	Rata-rata				3.15

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.7 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan Cukup setuju dan tidak setuju dengan jumlah masing-masing 16 responden (84,2%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,15 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti menurut responden masih belum sepenuhnya setuju bahwa pimpinan/atasan datang tepat waktu di tempat kerja.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan responden terhadap pernyataan no.4**  
**Pimpinan/atasan mematuhi peraturan kerja yang berlaku.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5			
2	Setuju	4	1	5.3%	4
3	Cukup Setuju	3	16	84.2%	48
4	Tidak Setuju	2	2	10.5%	4
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	56
	Rata-rata				2.94

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.8 diatas paling sedikit responden menyatakan setuju dengan jumlah 1 responden, dan paling banyak responden menyatakan Cukup setuju dengan jumlah 16 responden (3%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 2,94 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti responden belum seluruhnya setuju jika pimpinan/atasan mematuhi kerja yang berlaku.

Berdasarkan data responden dari tabel 4.7 dan 4.8 di atas menunjukkan bahwa indikator komitmen pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu ditingkatkan lagi. Responden paling banyak menyatakan cukup setuju dan tidak setuju sehingga **dapat disimpulkan bahwa pimpinan/atasan masih belum sepenuhnya menjadi sosok teladan bagi para bawahannya.**

### 3. Indikator Perbaikan Berkelanjutan

Tabel 4.9

Tanggapan responden terhadap pernyataan no.5  
Saya mendapatkan penghargaan atas hasil kerja yang baik.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	-	-	-
2	Setuju	4	6	31.6%	24
3	Cukup Setuju	3	10	52.6%	30
4	Tidak Setuju	2	3	15.8%	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	60
	Rata-rata				3.15

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.9 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 10 responden (52,6%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,15 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini menggambarkan bahwa belum seluruh *waiter/waitress* yang mendapatkan penghargaan atas hasil kerja yang baik.

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan responden terhadap pernyataan no.6**  
**Pimpinan memberi upah yang sesuai.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	1	5.3%	5
2	Setuju	4	6	31.6%	24
3	Cukup Setuju	3	12	63.2%	36
4	Tidak Setuju	2	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	65
	Rata-rata				3.42

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.10 diatas paling sedikit responden menyatakan sangat setuju dengan jumlah 1 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 12 responden 63,2(%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,42 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti menurut responden upah yang diterima sudah cukup sesuai.

Berdasarkan data responden dari tabel 4.9 dan 4.10 di atas menunjukkan bahwa indikator perbaikan berkelanjutan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu diperhatikan lagi. Rata-rata responden menyatakan cukup setuju sehingga **dapat disimpulkan bahwa pimpinan/atasan masih sudah cukup baik dalam memperhatikan kesejahteraan para bawahannya.**

#### 4. Indikator Mengikat

Tabel 4.11

**Tanggapan responden terhadap pernyataan no.7  
Sanksi hukuman sesuai dengan undang-undang atau peraturan yang  
berlaku.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	-	-	-
2	Setuju	4	2	10.5%	8
3	Cukup Setuju	3	12	63.2%	36
4	Tidak Setuju	2	5	26.3%	10
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	54
	Rata-rata				2.84

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.11 diatas paling sedikit responden menyatakan setuju dengan jumlah 2 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 12 responden (63,2%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 2,84 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab belum cukup setuju. Hal ini berarti menurut responden hal yang diberikan tidak sesuai dengan undang-undang.

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 8**  
**Pimpinan tegas dalam menindaklanjuti pelanggaran.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5			
2	Setuju	4	3	15.8	12
3	Cukup Setuju	3	11	57.9	33
4	Tidak Setuju	2	5	26.3	10
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	55
	Rata-rata				2.89

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.12 diatas paling sedikit responden menyatakan tidak setuju dengan jumlah 5 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 11 responden (57,9%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 2,89 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab belum cukup setuju. Hal ini berarti menurut responden pimpinan/atasan masih belum tegas menindaklanjuti pelanggaran.

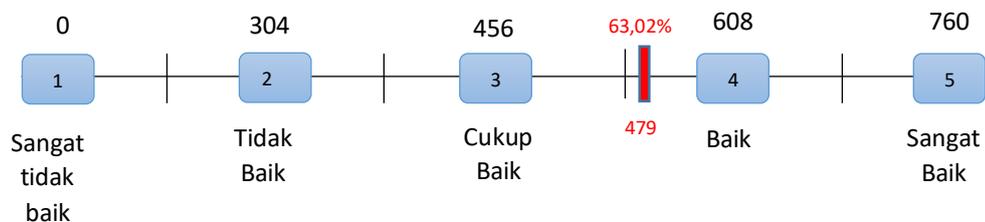
Berdasarkan data responden dari tabel 4.11 dan 4.12 di atas menunjukkan bahwa indikator mengikat pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu diperhatikan lagi. Rata-rata responden menyatakan belum cukup setuju sehingga **dapat disimpulkan bahwa pimpinan/atasan masih kurang memperhatikan dan menerapkan sanksi hukuman sebagai efek jerah untuk mengikat para pelanggar.**

### 4.3.2 Total Skor Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip SOP

Instrumen penelitian untuk variabel Penerapan SOP sebanyak 8 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skors 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 19 orang. Jumlah skor kriterium ( bila setiap *item* mendapat skor tertinggi) =  $5 \times 8 \times 19 = 760$ . Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah *item* = 8 dan jumlah responden = 19.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Penerapan SOP dari 19 responden berjumlah = 479. Dengan demikian Penerapan SOP menurut persepsi 19 responden itu =  $479 : 760 = 63,02\%$  berdasarkan jawaban /responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

**Gambar 4.2 Total Skor Penerapan SOP (X)**



*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Total skor untuk variabel Penerapan SOP (X) berjumlah : 479 termasuk dalam kategori interval “cukup baik” mendekati baik pada kwadran 4 Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 63,02%, hal ini menunjukkan bahwa **Penerapan prinsip-prinsip SOP Waiter/Waitress masih terletak pada kwadran 3 artinya masih perlu dimaksimalkan dalam mencapai tujuan yang diharapkan Radisson Golf & Convention Center Batam.**

### 4.3.3 Variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Radisson Golf & Convention Center Batam

#### 1. Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tabel 4.13

Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 1  
Saya mengerjakan pekerjaan dengan teliti.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	1	5.3%	5
2	Setuju	4	8	42.1%	32
3	Cukup Setuju	3	10	52.6%	30
4	Tidak Setuju	2			
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	67
	Rata-rata				3.52

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.13 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 10 responden (52,6%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,52 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti karyawan sudah cukup teliti dalam mengerjakan pekerjaan.

**Tabel 4.14**

**Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 2**

**Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5			
2	Setuju	4	8	42,1%	32
3	Cukup Setuju	3	10	52,6%	30
4	Tidak Setuju	2	1	5,3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	64
	Rata-rata				3.36

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.14 diatas paling sedikit responden menyatakan tidak setuju dengan jumlah 2 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 10 responden (52,6%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,36 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti pekerjaan yang dilakukan di Hotel Radisson Batam di Bite Restoran belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional kerja.

Berdasarkan data responden dari tabel 4.13 dan 4.14 di atas menunjukkan bahwa indikator bukti langsung (*Tangibles*) pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu dimaksimalkan. Sebagian besar responden menyatakan cukup setuju sehingga **dapat disimpulkan bahwa bukti langsung yang dihasilkan cukup baik namun masih membutuhkan peningkatan.**

## 2. Indikator *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.15

Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 3  
Saya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang  
ditentukan.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	1	5.3%	5
2	Setuju	4	7	36.8%	28
3	Cukup Setuju	3	10	52.6%	30
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	65
	Rata-rata				3.42

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.15 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 10 responden (52,6%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,42 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti *waiter/waitress* Hotel Radisson Batam di Bite Restoran belum seluruhnya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 4**  
**Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan sesuai dengan**  
**target yang ditentukan.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	1	5.3%	5
2	Setuju	4	4	21.1%	16
3	Kurang Setuju	3	13	68.4%	36
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	59
	Rata-rata				3.10

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.16 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 13 responden (68,4%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,10 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti pencapaian volume kerja di Hotel Radisson Batam di Bite Restoran sudah cukup namun masih membutuhkan peningkatan.

Berdasarkan data responden dari tabel 4.15 dan 4.16 di atas menunjukkan bahwa indikator Keandalan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu lebih ditingkatkan. Rata-rata responden menyatakan cukup setuju dengan keandalan kerja yang mereka hasilkan sehingga dapat disimpulkan **bahwa keandalan kerja yang dihasilkan di Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih membutuhkan peningkatan demi terwujudnya tingkat pelayanan yang diharapkan perusahaan.**

### 3. Indikator *Responsiveness* (Katanggapan)

Tabel 4.17

Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 5  
Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	2	10.5%	10
2	Setuju	4	4	21.1%	16
3	Cukup Setuju	3	12	63.2%	36
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	64
	Rata-rata				3.36

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.17 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 12 responden (63,2%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,36 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti pekerjaan yang dilakukan *waiter/waitress* Hotel Radisson Batam di Bite Restoran tidak selalu selesai tepat waktu.

**Tabel 4.18**  
**Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 6**  
**Saya selalu tiba tepat waktu di tempat kerja.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	4	21.1%	20
2	Setuju	4	6	31.6%	24
3	Cukup Setuju	3	8	42.1%	24
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	70
	Rata-rata				3.68

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.18 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 8 responden (42,1%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,68 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti *waiter/waitress* Hotel Radisson Batam di Bite Restoran belum seluruhnya datang tepat waktu di tempat kerja.

Berdasarkan data responden dari tabel 4.17 dan 4.18 di atas menunjukkan bahwa indikator ketanggapan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran sudah mendekati baik. Rata-rata responden menyatakan cukup setuju namun mendekati setuju sehingga **dapat disimpulkan bahwa ketanggapan yang ada di Hotel Radisson Batam di Bite Restoran sudah hampir mendekati baik, namun butuh peningkatan lagi demi terwujudnya tujuan yang diharapkan perusahaan.**

#### 4. Indikator Assurance (Jaminan kerja)

Tabel 4.19

Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 7  
Lingkungan kerja nyaman dan sarana kerja mendukung.

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5			
2	Setuju	4	3	15.8%	12
3	Cukup Setuju	3	15	78.9%	45
4	Tidak Setuju	2	1	5.3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1			
	Jumlah		19	100%	59
	Rata-rata				3.10

Sumber: Hasil olahan data 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.19 diatas paling sedikit bahkan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 15 responden (78,9%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,10 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti lingkungan kerja pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran sudah cukup nyaman dan mendukung.

**Tabel 4.20**  
**Tanggapan responden terhadap pernyataan no. 8**  
**Atasan memberikan promosi jabatan kepada karyawan teladan dan**  
**Berprestasi.**

No	Jawaban	Skor	F	%	(F x N)
1	Sangat Setuju	5	-	-	-
2	Setuju	4	4	21.1%	16
3	Cukup Setuju	3	9	47.4%	27
4	Tidak Setuju	2	6	31.6%	12
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-
	Jumlah		19	100%	65
	Rata-rata				3.42

*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Berdasarkan data pada tabel 4.20 diatas paling sedikit responden yang menyatakan setuju dengan jumlah 4 responden, dan paling banyak responden menyatakan cukup setuju dengan jumlah 9 responden (47,4%). Rata-rata skor yang dipilih adalah 3,42 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab cukup setuju. Hal ini berarti promosi jabatan bagi *waiter/waitress* teladan dan berprestasi di Hotel Radisson Batam di Bite Restoran cukup diperhatikan.

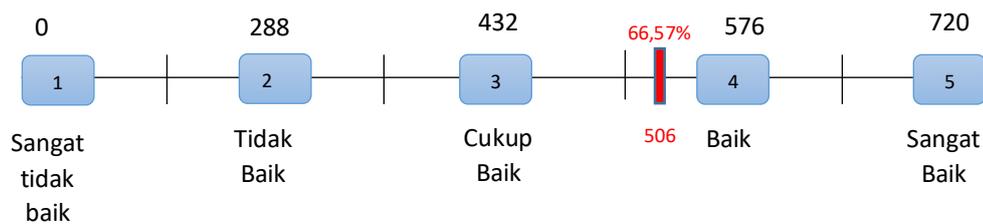
Berdasarkan data responden dari tabel 4.19 dan 4.20 di atas menunjukkan bahwa indikator Jaminan kerja pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih perlu lebih ditingkatkan. Rata-rata responden menyatakan cukup setuju dengan indikator jaminan kerja sehingga **dapat disimpulkan bahwa indikator Jaminan Kerja pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih membutuhkan peningkatan demi terwujudnya tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan perusahaan.**

#### 4.3.4 Total Skor Kualitas Pelayanan

Instrumen penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 8 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 19 orang. Jumlah skor kriterium ( bila setiap item mendapat skor tertinggi) =  $5 \times 8 \times 19 = 760$ . Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 8 dan jumlah responden = 19.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan dari 19 responden berjumlah = 506. Dengan demikian Kualitas Pelayanan menurut persepsi 19 responden itu =  $506 : 760 = 66,57\%$  berdasarkan jawaban /responden. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

**Gambar 4.3 Total Skor Kualitas Pelayanan (Y)**



*Sumber: Hasil olahan data 2019*

Total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) berjumlah : 506 termasuk dalam kategori interval “cukup baik” mendekati baik pada kwadran 4. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 66,57%, hal ini menunjukkan bahwa **Kualitas Pelayanan masih terletak pada kwadran 3 artinya masih perlu dimaksimalkan dalam mencapai tujuan yang diharapkan Hotel Radisson Batam di Bite Restoran.**

#### 4.4 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana

##### 4.4.1 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Teknik korelasi digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Regresi digunakan untuk analisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai hubungan kausal atau fungsional. Teknik analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*

Tabel 4.21

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 <sup>a</sup>	.756	.742	1.88845

a. Predictors: (Constant), PENERAPAN SOP

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.21 di atas didapatkan nilai Koefisien Korelasi ( $r$ ) = 0,869 dan nilai Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) = 0,756. Menurut Wibisono (2003,199) jika  $r = 1$  (mendekati 1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan positif; jika  $r = -1$  (mendekati -1) berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat sempurna dan negative; Jika  $r = 0$  berarti hubungan variabel bebas dan variabel terikat lemah sekali atau tidak ada hubungan. Dengan nilai koefisien korelasi  $r = 0,869$  maka dapat disimpulkan bahwa **Penerapan prinsip-prinsip SOP memiliki hubungan yang sempurna dan positif terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran**. Nilai koefisien determinasi  $r^2 = 0,756$  menunjukkan bahwa hasil variasi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran 75% dipengaruhi oleh Penerapan prinsip-prinsip SOP *Waiter/Waitress*, sedangkan sisanya 25% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 4.4.2 Uji Regresi Penerapan Prinsip-Prinsip SOP Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 4.22

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.090	4.667		1.519	.147
	PENERAPAN SOP	1.340	.185	.869	7.257	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan pada tabel 4.22 diatas maka didapat persamaan regresi antar variabel Penerapan SOP terhadap Kualitas Pelayanan adalah  $Y = 7,090 + 1,340X$ . Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan *waiter/waitress* ditentukan oleh penerapan SOP pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam. Koefisien regresi variabel X sebesar 1,340. Jadi apabila Penerapan SOP ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 1,340 satuan Kualitas pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam . Sebaliknya jika Penerapan SOP *Waiter/Waitress* dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 1,340 satuan Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran. **Intercept yang dihasilkan dari hasil analisis sebesar 7,090 berarti tanpa adanya variabel Penerapan SOP maka besar skor Kualitas Pelayanan adalah 7,090.**

#### 4.4.3 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.23

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressio n	79.017	1	79.017	52.659	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.509	17	1.501		
	Total	104.526	18			
<b>a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN</b>						
<b>b. Dependent Variable: PENERAPAN SOP</b>						

Berdasarkan pada probabilitas nilai  $\alpha = 0,05$  maka dihipotesiskan sebagai berikut :

Jika  $p < 0,05$  maka hipotesis diterima, berarti terdapat hasil yang signifikan antara variabel bebas Penerapan SOP terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan.

Jika  $p > 0,05$  maka hipotesis ditolak, berarti tidak terdapat hasil yang signifikan antara variabel bebas Penerapan SOP dan variabel terikat Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hasil yang signifikan antara Penerapan SOP terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka hipotesis diterima, **berarti terdapat hasil yang signifikan antara variabel bebas Penerapan SOP terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran.**

#### 4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat dilihat dengan jelas hasil tanggapan *waiter/waitress* terhadap penerapan prinsip-prinsip SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam. Apabila penerapan SOP mampu diberdayakan oleh *Waiter* dan *Waitress* dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja tentunya akan berdampak terhadap meningkatnya kualitas pelayanan, dengan demikian apa yang menjadi tujuan dan yang diharapkan hotel akan tercapai.

Dari hasil analisis total skor secara kontinum untuk variabel Penerapan SOP berjumlah : 479 termasuk dalam kategori kwadran “**cukup baik**”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 63,02%, hal ini menunjukkan bahwa Penerapan SOP *waiter/waitress* masih terletak pada kwadran III yang cukup baik namun sudah hampir mendekati kwadran IV yaitu baik. **Hal ini berarti masih perlu adanya pembenahan akan penerapan prinsi-prinsip SOP *waiter/waitress* dalam mencapai tujuan yang diharapkan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam.**

Hal ini sesuai dengan hasil analisis dimana berdasarkan hasil observasi dan analisis membuktikan bahwa tanggapan *waiter/waitress* terhadap Penerapan prinsip-prinsip SOP untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bite Restoran berhubungan. Nilai koefisien korelasi  $r = 0,869$  menunjukkan bahwa Penerapan SOP memiliki hubungan yang kuat terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Hotel Radisson Batam di Bite Restoran. Nilai koefisien determinasi  $r^2 = 0,756$  menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran 75% berhubungan dengan besarnya Penerapan SOP, sedangkan sisanya 25% berhubungan dengan faktor lain. Hal ini terlihat bahwa Penerapan SOP masih perlu dimaksimalkan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran. Hasil uji jawaban sementara juga mendapatkan hasil yang signifikan dimana nilai *significance p* sangat kecil yaitu 0,000. Dengan demikian maka  $p < 0,05$  berarti terdapat hasil yang signifikan antara Penerapan SOP terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah peneliti jelaskan pada bagian sebelumnya, maka selanjutnya dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan hasil penelitian, dan saran sebagai berikut :

1. Penerapan SOP yang berlangsung di Bite Restoran Radisson Golf & Convention Center Batam masih perlu ditingkatkan. Perolehan total skor secara kontinum dari kuesioner responden 63,05% yaitu masih berada pada kuadran cukup baik dan sudah hampir mendekati baik. Hal ini menyatakan bahwa **Penerapan SOP yang ada pada Hotel Radisson Batam di Bite Restoran perlu ditingkatkan lagi.**
2. Peningkatan kualitas pelayanan yang dihasilkan di Hotel Radisson Batam di Bite Restoran masih belum maksimal menurut tanggapan *waiter/waitress* karena penerapan prinsip-prinsip SOP yang belum cukup maksimal. Perolehan total skor secara kontinum dari kuesioner responden berada pada 66,57% yaitu berada di antara kuadran cukup baik, namun lebih condong ke arah kuadran baik. Hal menyatakan bahwa **Peningkatan Kualitas Pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan sudah mendekati baik namun perlu dimaksimalkan lagi.**
3. Terdapat hasil yang positif dan signifikan antara Penerapan SOP terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam. Nilai koefisien korelasi  $r = 0,869$  menunjukkan bahwa Penerapan SOP memiliki hubungan yang positif terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam. nilai koefisien determinasi  $r^2 = 0,869$  menunjukkan bahwa peningkatan kualitas Pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam 75% berhubungan dengan besarnya Penerapan SOP, sedangkan sisanya 25% berhubungan dengan faktor lain. Artinya peningkatan pada Penerapan SOP dapat menyebabkan meningkatnya Kualitas Pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam. Hal ini sesuai dengan hasil

analisis dimana nilai *significance*  $p= 0,000$  lebih kecil dari  $0,05$  ( $p < 0,05$ ) menjelaskan bahwa **terdapat hubungan atau hasil yang signifikan antara Penerapan SOP terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam .**

## **5.2 Saran**

1. Pihak Hotel Radisson Batam di Bite Restoran hendaknya perlu meningkatkan lagi penerapan *Standard Operational Procedure* kepada *Waiter/waitress* dengan tanggap, konsisten dan berkomitmen kepada *waiter* dan *waitress* agar kerja sesuai dengan yang diharapkan.
2. Pimpinan/atasan Hotel Radisson Batam di Bite Restoran hendaknya memaksimalkan dengan tegas akan sanksi hukum yang diberikan kepada *waiter* dan *waitress* sebagai efek jera bagi yang melanggar agar peningkatan kualitas pelayanan di Radisson Golf & Convention Center Batam lebih baik dari sebelumnya.
3. *Waiter* dan *waitress* Hotel Radisson Batam di Bite Restoran baik atasan maupun bawahan perlu diberikan pelatihan dan pendidikan mengenai pentingnya penerapan SOP dalam pekerjaan. Karena terdapat hubungan yang signifikan antara Penerapan SOP terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bite Restoran di Radisson Golf & Convention Center Batam .

## DAFTAR PUSTAKA

Sumber / Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi Kedua Jakarta : PT. Bumi Askara.
- Ali, Lukman .1997. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono, 2006. *Hotel Food & Beverage*. Bandung. Alfabeta
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian kinerja Organisasi Pelayanan Publik, seminar kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Penerapannya*, Fisipol UGM, Yogyakarta. (On-line) digilib.unila.ac.id.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Ir. Sugiarto Endar, BA dan Sri Sulartiningrum, BA dengan judul “*Pengantar Akomodasi dan Restoran*”. Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jakarta : Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Lawson, Fred, 1976. *Hotel Motels and Condominiums (Design Planning and Maintenance)*, First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD, London.
- Lovelock, C., P . Patterson dan R Walker. (2004). *Service Marketing : An Asia-Pacific and Australian Perspective*. 3 ed. Frenchs Forest. NSW : Pearson Education Australia.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Askara , Jakarta.
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Ninemeier , Hayes, 2006. *Restaurant Service By Managing The Environment* *Cornel Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 12 (6). 32-36.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel* , Jakarta : Gramedia
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Powers , M.K . (2003). *Auditing & The Production of Legitimacy*. *Accounting Organizations and Society*
- Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo.
- Rumekso ,SE (2002). *Housekeepeng Hotel*, Yogyakarta. ANDI

- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Simamora Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Edisi keenam. Erlangga. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Tulenan Stief. 2013. *Pengaruh Penerapan SOP Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kerja di Travello Hotel Manado*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Usman, Husaini. 2003. *Manajemen Dalam Teori, Praktek dan Riset Pendidikan* Bumi Aksara : Yogjakarta.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Skor Penerapan SOP

RESPONDEN	PENERAPAN SOP								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	SKOR
1	5	4	3	2	3	3	2	3	25
2	4	3	3	3	2	4	2	3	24
3	3	3	3	2	2	4	2	2	21
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	2	2	3	3	2	3	3	3	21
6	3	4	3	3	3	4	3	3	26
7	5	4	3	3	3	4	3	2	27
8	3	3	3	4	3	3	2	2	23
9	3	3	3	3	3	3	2	3	23
10	3	3	3	3	4	3	3	4	26
11	4	3	3	3	3	3	3	2	24
12	3	3	3	3	4	3	3	3	25
13	3	3	3	3	4	3	3	2	24
14	4	3	3	3	3	3	4	3	26
15	3	3	4	3	4	4	3	3	27
16	3	4	4	3	3	3	3	3	26
17	4	4	3	3	4	4	3	3	28
18	3	4	4	3	3	3	3	4	27
19	4	4	3	3	4	5	4	4	31

Lampiran 2. Skor Kualitas Pelayanan

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN								TOTAL SKOR
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
<b>1</b>	4	3	4	4	3	3	3	2	26
<b>2</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	23
<b>3</b>	3	3	3	3	2	3	3	2	22
<b>4</b>	3	3	3	3	3	2	3	2	22
<b>5</b>	3	2	2	3	3	3	3	2	21
<b>6</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	27
<b>7</b>	4	3	3	3	3	3	3	2	20
<b>8</b>	3	3	4	3	3	3	4	3	26
<b>9</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	23
<b>10</b>	3	3	4	3	3	5	4	4	29
<b>11</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	26
<b>12</b>	3	3	3	4	4	5	3	3	28
<b>13</b>	3	3	3	2	3	4	3	3	24
<b>14</b>	3	4	4	3	3	4	3	3	27
<b>15</b>	4	4	3	3	4	4	3	4	29
<b>16</b>	5	4	3	3	4	4	3	4	30
<b>17</b>	4	4	4	4	5	5	3	3	32
<b>18</b>	4	4	4	5	5	4	3	3	32
<b>19</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	34

Lampiran 3: Total skor Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan

<b>RESPONDEN</b>	<b>PENERAPAN SOP</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>
<b>1</b>	25	26
<b>2</b>	24	23
<b>3</b>	21	22
<b>4</b>	24	22
<b>5</b>	21	21
<b>6</b>	26	27
<b>7</b>	27	20
<b>8</b>	23	26
<b>9</b>	23	23
<b>10</b>	26	29
<b>11</b>	24	26
<b>12</b>	25	28
<b>13</b>	24	24
<b>14</b>	26	27
<b>15</b>	27	29
<b>16</b>	26	30
<b>17</b>	28	32
<b>18</b>	27	32
<b>19</b>	31	34

Lampiran 4: Kuisisioner Penelitian

**KUISISIONER PENELITIAN**

**PENGARUH PENERAPAN SOP *WAITER/WAITRESS* DI BITE RESTORAN  
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RADISSON  
GOLF & CONVENTION CENTER BATAM**

**1. DATA DIRI RESPONDEN**

1. Nama Lengkap : .....
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Pendidikan : SLTA/SMA/D3/S1/S2
4. Usia : ..... Tahun
5. Unit Kerja : .....
6. Masa Kerja : ..... Tahun

**2. PETUNJUK PENGISIAN**

- a. Kepada bapak/ibu/sdr/sdri untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
- b. Berikan tanda list ( $\surd$ ) pada kolom yang tersedia dan pililah skor yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. Ada lima alternative jawaban, yaitu :

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Cukup Setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

### 3. PERTANYAAN VARIABEL PENERAPAN SOP

No	Pertanyaan	skor				
		5	4	3	2	1
<b>Indikator Konsisten</b>						
1	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.					
2	Beban pekerjaan yang saya terima sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.					
<b>Indikator Komitmen</b>						
3	Pimpinan/atasan saya datang tepat waktu.					
4	Pimpinan/atasan mematuhi pekerjaan yang berlaku.					
<b>Indikator Perbaikan Berkelanjutan</b>						
5	Saya mendapatkan penghargaan atas hasil kerja yang baik.					
6	Pimpinan/perusahaan memberikan upah yang sesuai.					
<b>Indikator Mengikat</b>						
7	Sanksi hukuman yang diberikan sesuai dengan undang-undang/peraturan yang berlaku di perusahaan.					
8	Pimpinan tegas dalam menindaklanjuti pelanggaran.					

#### 4. PERTANYAAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Pertanyaan	skor				
		5	4	3	2	1
<b>Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung )</b>						
1	Saya mengerjakan pekerjaan dengan teliti.					
2	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja.					
<b>Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>						
3	Saya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.					
4	Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan sesuai dengan target yang ditentukan.					
<b>Indikator <i>Responsiveness</i> (Katanggapan)</b>						
5	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.					
6	Saya selalu tiba tepat waktu di tempat kerja.					
<b>Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>						
7	Lingkungan kerja nyaman dan sarana kerja mendukung.					
8	Atasan memberikan promosi jabatan kepada karyawan teladan dan berprestasi.					