

**IMPLEMENTASI *STANDARD OPERASIONAL PROSEDURE*
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN WAITER/
WAITERS DI SQUARE RESTAURANT NOVOTEL GOLF
RESORT AND CONVENTION CENTER MANADO**

SKRIPSI

OLEH :

SINTA INDRIANI

NIM : 18064063



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK
NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN**

TAHUN 2022

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Persetujuan	
Lembar Pengesahan	
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Biografi	
Motto Dan Persembahan	
Kata Pengantar	I
Abstract	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Definisi Hotel.....	4
2.1.2 Food And Beverage	5
2.1.3 Restaurant	7
2.1.4 Waiter/waiters.....	7
2.1.5 Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) Menurut Para Ahli....	9
2.1.6 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)	10
2.1.7 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)	11
2.1.8 Standard Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan	12
2.1.9 Mutu Pelayanan	13
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Tempat dan Waktu Peneliti.....	16
3.2 Jenis Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data	17
3.5 Metode Analisa Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	19
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	19
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Novotel Manado.....	23
4.1.3 Kedudukan dan Koordinasi	24

4.1.4 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department	25
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Implementasi Standart Operasional Prosedur (SOP).....	26
4.2.2 Hasil Wawancara	26
4.2.3 Hasil Observasi	32
4.3 Pembahasan Penelitian	54
4.3.1 Deskripsi Masalah Penelitian	54
4.3.2 Penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP).....	55
4.3.3 Dampak Jika Standard Operasional Prosedur (SOP) Tidak Dilaksanakan.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standard operational proseduer (SOP) merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. *Standard Operasional Procedure* ada dan dibentuk oleh perusahaan sebagai acuan kerja sehingga para manager dan karyawan dapat menjadi sumber daya perusahaan yang professional dan handal. *Standard operational procedure* merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja, tahapan yang sistematis serta serangkaian intruksi mengenai aktivitas rutin dan berulang yang seharusnya dilakukan oleh organisasi. *Standard Operasional Procedure* (SOP) menjelaskan peran dan tugas setiap karyawan, seperti siapa penanggung jawab dan pelaksanaannya, kapan melaksanakannya, bagaimana proses pekerjaannya, dokumen apa yang diperlukan, serta siapa yang memberikan persetujuan. Saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh elemen perusahaan maka akan sangat membantu aktivitas perusahaan dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, *standard operational procedure* merupakan suatu hal yang sangat penting di dalam sebuah perusahaan. Bagian penting dalam perusahaan seperti beberapa departemen atau restaurant, harus diperhatikan SOPnya. salah satunya dalam melayani pelanggan, pelayanan yang dilakukan harus bisa memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan. hal tersebut merupakan kewajiban bagi setiap waiter/waiters dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. tetapi setelah dilakukan pengamatan selama praktek kerja lapangan (PKL) ada beberapa

waiter/waiters yang tidak melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan *standard operational procedure* yang ada pada hotel tersebut khususnya dibagian *food and beverage department* Seperti jarang melakukan *sequence of service*, kurangnya rasa peduli terhadap tamu, berbicara menggunakan bahasa yang baik dan sopan, menulis hal-hal penting di logbook serta tidak menguasai menu yang ada di restaurant. sehingga sering terjadinya complain tamu terhadap pelayanan yang diberikan dan pelanggan merasa tidak puas serta kurang nyaman atas pelayanan yang diterima. oleh karena itu perlu dilakukan adanya penelitian kembali untuk memperbaiki *standard operational procedure* sehingga setiap waiter/waiters dapat memperhatikan serta meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan, guna untuk mencegah terjadinya kembali complain tamu.

Berdasarkan latar belakang di atas, menjadikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Implementasi Standard Operasional Prosedure Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Waiter/Waiters Di Square Restaurant Novotel Golf Resort And Convention Center Manado**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Implementasi *Standard Operasional Prosedur* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Waiter/Waiters Di Square Restaurant Novotel Golf Resort And Convention Center Manado ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

Untuk mengkaji Implementasi *Standard Operasional Prosedur* (SOP) terhadap Waiter/Waiters di Square Restaurant Novotel Golf Resort And Convention Center Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoristis dan secara praktis :

a. Manfaat Teoristis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan perhotelan khususnya dalam bidang *food and beverage service department*.

b. Manfaat Praktis :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri pariwisata terutama bagi industri jasa pelayanan restaurant
2. Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pariwisata dan perhotelan.