

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERATIONAL
PROCEDURES (SOP) FOOD DAN BEVERAGES SERVICE
PADA HOTEL GRAN PURI MANADO**

Oleh:

TIRSA MARGARETHA PODUNG

17064082



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PERHOTELAN
2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
BIOGRAFI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Food and Beverage Department.....	11
2.1.3 Standart Operatonal Procedure.....	13
2.1.4 Kerangka Berpikir.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Metode yang digunakan.....	18

3.3 Jenis Penelitian.....	19
3.4 Data dan Sumber Data.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
3.7 Pengecekan Keabsahan Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini terlihat dengan semakin banyaknya hotel-hotel yang didirikan di seluruh Indonesia pada umumnya, seperti kota Manado. Terdapat beragam pilihan penginapan di kota ini, antara lain hotel, hotel resort, cottage, villa, losmen, dan lainnya. Hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan penginapan, makanan, dan pelayanan yang berhubungan dengan tempat tinggal dan makan. Sangat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan pelayanan penginapan yang disediakan oleh pihak hotel.

Hotel Gran Puri Manado merupakan hotel bintang 4 yang terletak di Jl.Sam Ratulangi No.458 di Karombasan Utara, di Kecamatan Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95116, memiliki kapasitas ruangan sebanyak 152 ruangan, 10 ruang pertemuan dengan klasifikasi ruangan masing-masing. Bentuk bangunan hotel yang terlihat modern dan megah dari luar, terletak di sebelah timur Stadion Klabat dan tepat di belakang Multimart Ranotana membuat hotel ini mudah ditemukan. Hotel ini terletak di dekat Pantai Malalayang, yang merupakan tujuan wisata populer. Biasanya memiliki sekitar 70-75 kamar yang tersedia setiap harinya dan menjadi salah satu pilihan penginapan bagi beberapa instansi pemerintah. Sebagai bukti beberapa waktu lalu ada seorang YouTuber dari Jepang yang berkunjung ke Kota Manado dan ingin menginap di beberapa hotel di Manado dan salah satu pilihannya adalah Hotel Gran Puri Manado.

Dan juga ada berbagai instansi pemerintah yang mengadakan acara dan menginap di Hotel Gran Puri Manado dalam rangka kegiatannya, dan masih banyak lagi wisatawan China yang menginap di hotel tersebut.

Hotel Gran Puri Manado memiliki beberapa departemen, antara lain Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, HRD Department, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department, dan Security Department. Setiap departemen terhubung dengan departemen lain, sehingga setiap departemen harus dikelola oleh orang-orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Selain rasa tanggung jawab yang tinggi, setiap anggota staf di setiap departemen dituntut untuk bertindak dengan akal sehat. *Food and beverage department* merupakan salah satu bagian dari hotel yang menjalankan fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman serta melakukan upaya pengembangan produk makanan dan minuman, dan perencanaan kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di hotel. hotel umum. Divisi Minuman memegang peranan penting baik dalam produk makanan dan minuman maupun layanan makanan dan minuman. Mereka berperan aktif dalam pengoperasian semua toko yang masih tersedia, termasuk *banquet*, restoran, bar, layanan kamar, dan *outlet* lainnya. Departemen F&B juga merupakan bagian dari hotel, dan kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan terkait lainnya dari tamu yang menginap di hotel dikelola secara komersial dan profesional.

Hotel Gran Puri Manado sudah menyediakan restoran dengan nama “Ranotana Cafe” di restoran ini menjual makanan dan minuman mulai dari

makanan ringan hingga makanan yang berat, kegiatan ini dilakukan agar para tamu hotel sudah tidak perlu lagi mencari makanan ataupun minuman di luar hotel.

Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel menjadi sebuah acuan pada setiap karyawan yang bekerja dalam melakukan tugasnya. Apabila pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Standar ini mencakup seluruh departemen perhotelan tanpa terkecuali, yang menuntun para karyawan departemen untuk bekerja keras dan disiplin sesuai yang tertera dalam standar operasional tersebut. SOP menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan misinya, sehingga SOP pelayanan pramusaji sangat dibutuhkan.

Pramusaji merupakan pelayan restoran yang mempunyai tugas menunggu tamu, melayani pemesanan makanan dan minuman dan menyajikan pesanan tersebut kepada tamu tersebut (Soenarno, 2005). Pengelolaan di *Food and Beverage Service* harus didukung penuh oleh pramusaji yang memiliki tugas dan tanggung jawab kepada para tamu. Pramusaji yang ada di Restoran Ranotana Cafe Gran Puri Hotel Manado, telah melaksanakan beberapa SOP yang sudah ditetapkan di hotel tersebut, yaitu mulai dari seorang greeter yang bertugas menunggu kedatangan tamu, senyum yang bersahabat diberikan dalam menyambut tamu, mempersilahkan tamu untuk duduk dan mencatat nomor reservasi tamu. Tugas selanjutnya dialihkan kepada pramusaji yang dimana tugasnya yaitu, membuka serbet makan (napkin) jika sudah memesan terlebih dahulu, memberikan menu makanan, dan menanyakan pesanan makanan atau minuman kepada tamu. Setelah menanyakan pesanan segera memasukkan ke

dalam sistem/komputer untuk mengirimkan pesanan tersebut ke dapur. Sebelum pesanan tersebut selesai maka terlebih dahulu menuangkan air putih ke dalam gelas yang telah tersedia diatas meja makan tamu. Seorang pramusaji harus mengecek kembali pesanan tamu tersebut (double check) dari dapur agar tidak terjadi kesalahan. Makanan dibawa kemeja tamu dan menghidangkannya, atau terlebih dahulu menyesuaikan peralatan makanan sesuai dengan pesanan. Kemudian mengangkat peralatan yang sudah selesai dipakai atau mengganti peralatan makan tamu jika menu makanan berganti. Mengisi ulang air putih jika sudah hampir habis dan sampai kepada makanan penutup dan pembayaran.

Dalam menjalankan SOP pelayanan sebagai seorang pramusaji pada kenyataannya tidak selalu melaksanakan tugas secara sempurna. Ada saja kesalahan-kesalahan dalam menjalankan prosedur tersebut seperti kesalahan menyediakan pesanan tamu atau tamu menunggu pesanan terlalu lama. Hal ini tentu saja akan mengganggu operasional restoran bahkan dapat mengakibatkan tamu kecewa (complaint). Oleh karena itu, setiap pramusaji harus memahami pentingnya melaksanakan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP, sehingga kepuasan tamu sebagai raja dapat tercapai. Kepuasan tamu tidak terlepas dari peran seorang pramusaji di restoran. Dengan demikian pramusaji diharapkan memahami setiap prosedur atau standar operasional restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul: *Analisis Implementasi Standar Operational Procedures (SOP) Food dan Beverages Service Pada Hotel Gran Puri Manado.*

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:
Bagaimana Implementasi Standar Operational Procedures (SOP) *Food and Beverages Services* pada Hotel Gran Puri Manado?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :
Untuk menganalisis implementasi Standar Operational Procedures (SOP) *Food & Beverages Service* pada Hotel Gran Puri Manado.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, antara lain :

1. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi para pengambil kebijakan, khususnya dalam bidang perhotelan terutama *Food and Beverage Department*.
2. Sebagai bahan pustaka, informasi dan referensi bagi pihak yang membutuhkan serta sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya.
3. Sebagai kontribusi ilmiah pada kajian tentang pelayanan di hotel khususnya *Food and Beverage Department*.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan perkembangan ilmu perhotelan dan referensi dalam pembelajaran ilmu perhotelan lebih lanjut khususnya dalam bidang *Food and Beverage*.

Disamping itu karya ini juga sebagai sumber wawasan pembaca khususnya bagi para mahasiswa perhotelan mengenai profesionalisme departemen

Food and Beverage guna meningkatkan pelayanan pada tamu di Hotel Gran Puri Manado.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para karyawan hotel dalam melaksanakan prosedur yang ada di *Food and Beverage Department* dan dapat memberikan pengalaman bagi penulis serta menambah wawasan penulis.