

## PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL SWISS BELCOURT KUPANG

Christina Mariana Mantolas<sup>1</sup>, Yudha Eka Nugraha<sup>2</sup>, Feny Susana Eky<sup>3</sup>, Martarida Bagaihing<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Politeknik Negeri Kupang

Email : [mantolaschristina@gmail.com](mailto:mantolaschristina@gmail.com), [yudhaekanugraha@gmail.com](mailto:yudhaekanugraha@gmail.com), [ekyfeny@gmail.com](mailto:ekyfeny@gmail.com), [eedatha@gmail.com](mailto:eedatha@gmail.com)

### Abstrak

Standard Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur food and beverage service di hotel swiss belcourt Kupang. Penelitian ini disajikan secara kualitatif. Berdasarkan hasil yang didapat, penerapan standar operasional prosedur (SOP) food and beverage service di Hotel Swiss Belcourt Kupang sangat penting bagi waiter/ waiters untuk diterapkan khususnya dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman sehingga menjadikan pekerjaan lebih terarah dan optimal. Kesimpulan yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) belum berjalan dengan baik, karyawan food and beverage service belum menerapkan SOP secara teratur, menu knowledge seorang waiter/waitress belum dikembangkan dengan baik, kurangnya karyawan sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan.

**Kata kunci** : Standar Operasional Prosedur (SOP), Food And Beverage Service

### Abstract

*Standard Operating Procedure is a guideline or reference for carrying out work tasks in accordance with the functions and tools for assessing the performance of government agencies based on technical, administrative and procedural indicators in accordance with work procedures, work procedures and work systems in the work unit concerned. Objectives of this study is to know how to implement standard operating procedures for food and beverage service at swiss belcourt Kupang hotel. The research is presented qualitatively. Based on the results obtained, the implementation of standard operating procedures (SOP) for food and beverage service at the Swiss Belcourt Kupang Hotel is very important for waiters to be applied, especially in providing food and beverage services so as to make the work more directed and optimal. The conclusion is that the implementation of the Operational Standard Procedure (SOP) has not gone well, food and beverage service employees have not implemented SOPs regularly, the knowledge menu of a waiter / waitress has not been developed properly, the lack of employees so that it affects the smooth running of the service.*

**Keywords** : Standard Operating Procedure (SOP), Food And Beverage Service

## PENDAHULUAN

Pariwisata bukan lagi merupakan aktivitas ekonomi yang sederhana, tetapi sudah menjadi salah satu industri jasa besar dunia yang berkembang sangat pesat dan membawa efek berupa penyerapan tenaga kerja disektor pariwisata maupun perkembangan kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, dan jasa penukaran uang. Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah

industri perhotelan.

Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan minuman, hiburan dan fasilitas tambahan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan panjang ataupun orang-orang yang hanya ingin menikmati fasilitas yang dimiliki hotel. Hal ini diperkuat oleh keputusan Menparpostel No.KM 34/HK 103/MPPT-87, hotel merupakan suatu

jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

Untuk mencapai tujuan, pelaksanaan sebuah hotel didukung oleh berbagai departemen yang saling bekerja sama. Salah satu departemen yang ada yaitu *food and beverage departemen*. Departemen ini merupakan departemen yang sangat diperlukan pada suatu hotel dalam penyediaan pelayanan makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* dibagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food And Beverage Service* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman tamu serta berperan untuk memberikan pelayanan yang baik disertai keramah tamahan, kesopanan dan senyuman. kompetensi seorang *waiter/waitress* tercermin dalam penampilan, kebersihan, keramahan, kerapian, pelayanan dan mengerti maksud dan tujuan tamu. Pelayanan yang berlangsung secara efektif, konsisten, efisien, dan sistematis dapat menciptakan kepuasan tamu dan menjaga kualitas pelayanan.

Hotel saat ini ditata sedemikian rupa agar menarik dengan fasilitas yang lengkap beserta pelayanan yang prima. Dalam industri perhotelan, sebuah hotel dianggap pelayanannya prima jika karyawan hotel tersebut dapat membuat tamu dan pelanggannya merasa diperhatikan, kebutuhan dan keinginannya dipenuhi, tentu saja dalam situasi ini membuat hotel dan *industry hospitality* lainnya membutuhkan tenaga kerja yang berkompeten dan memberikan pelayanan yang profesional kepada para tamu yang datang sesuai Standar Operasioal Prosedur (SOP).

Menurut Sailendra (2015), Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Sejalan dengan definisi tersebut, Tjipto Atmoko (2011) mengartikan SOP sebagai suatu pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah,

usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar operasional prosedur dalam sebuah hotel terbilang sangat penting, khususnya untuk membantu proses perkembangan dan kemajuan hotel itu sendiri. Jika sebuah hotel tidak memiliki aturan pastinya semua kegiatan operasional hotel menjadi tidak terarah, dan kinerja para pegawai pun tidak /maksimal, hampir sebagian besar hotel-hotel yang ada sudah memahami arti pentingnya keberadaan Standar Operasional Prosedur salah satunya adalah Hotel Swiss Belcourt Kupang.

Hotel Swiss Belcourt Kupang merupakan hotel Internasional bintang tiga menjadikannya pilihan ideal untuk pelancong bisnis dan liburan. Hotel ini memiliki standar operasional prosedur yang dibentuk oleh pihak manajemen hotel sebagai acuan kerja sehingga para manajer dan staff dapat menjadi sumber daya hotel yang profesional dan handal. Penerapan Standar Operasional prosedur yang terjadi di *food and beverage service seperti grooming, greeting, time in procedure, handling guest complaints, restaurant service sequence, order taking in room service, how to serve food and beverage*.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. sedangkan menurut Munir Yusuf (2010), "Implementasi (penerapan) bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan". Implementasi sebagai suatu proses penerapan ide, konsep dan kebijakan dalam suatu tindakan praktisakan menjadi aktual melalui proses pembelajaran (Suwarno, 2009).

Menurut Mulyasa (Suwarno 2009), "Implementasi (penerapan) merupakan suatu proses penerapan ide, konsep kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis, sehingga memberi dampak baik perubahan pengetahuan, ketrampilan maupun nilai dan sikap". Pengertian implementasi yang dikemukakan ini, dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat

aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya

### Pengertian Standar Operasional Prosedur

Pengertian standar operasional prosedur (sop). Menurut Tjipto Atmoko, Standard Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Tujuan Standar Operasioanal Prosedur. Menurut Fajar Nur'Aini (2016:38) tujuan pembuatan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut :

- 1) Konsistensi. Agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai/pelaksanaan atau tim.
- 2) Kejelasan Tugas. Agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- 3) Kejelasan Alur. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana/petugas/pegawai terkait.
- 4) Melindungi Organisasi Secara tidak langsung. Melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.
- 5) Meminimalisasi Kesalahan. Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana/petugas/pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.
- 6) Efisiensi. Membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan

atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada.

- 7) Penyelesaian Masalah. SOP berisi aturan dan batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang smenyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.
- 8) Batasan Pertahanan. Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seenaknya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan. Sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

### Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service

#### 1. Room Service

- a. Menerima pesanan dari kamar melalui telepon dengan mengucapkan salam dengan baik dan benar
- b. Menjelaskan menu yang ada dan menjelaskan special menu pada hari ini
- c. Mencatat pesanana tamu
- d. Mengulangi pesanan tamu
- e. Membuat captain order
- f. Mempersiapkan cutleries sesuai orderan tamu
- g. Mengecek kembali orderan ke kitchen dengan memperhatikan waktu lamanya pembuatan makanan dan minuman agar dalam keadaan panas dan segar
- h. Memperhatikan tekstur cita rasa makanan yang dipesan
- i. Makanan siap diantar ke kamar
- j. Mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebut identitas
- k. Mengucapkan salam saat tamu sudah membuka pintu
- l. Apabila dipersilahkan masuk, susun makanan dan minuman dengan baik sebagaimana

- waiter/waitress yang profesional
- m. Memberikan bill kepada tamu
  - n. Tinggalkan kamar tamu dengan mengucapkan terima kasih
2. Banquet
- a. Tinjau dan pahami pesanan acara banquet (BEO) atau rencana acara di awal setiap shift untuk memastikan ruang perjamuan diatur sesuai permintaan pelanggan.
  - b. Baca dan jalankan spesifikasi yang tercantum pada pesanan acara perjamuan.
  - c. Hadiri semua pertemuan pra-shift untuk memastikan cara mengalir dengan lancar.
  - d. Berkomunikasi dengan kapten perjamuan mengenai kebutuhan khusus apa pun.
  - e. Membantu memastikan bahwa setiap acara tepat waktu sesuai dengan kursus acara perjamuan.
  - f. Siapkan coffee break, gerobak, dan stasiun dengan makanan dan minuman yang sesuai seperti yang tercantum dalam Banquet Event Order.
  - g. Buat penyesuaian yang diperlukan sesuai kebutuhan dan sampaikan informasi itu kepada personel yang sesuai.
  - h. Sambut semua tamu dan pemilik dengan hangat dengan sapaan yang sesuai.
  - i. Memiliki pemahaman yang baik dan mampu mengomunikasikan pertanyaan terkait produk dan layanan kepada tamu saat ditanya.
  - j. Mengantarkan dan menyajikan minuman selamat datang, makanan, makanan, bumbu dan pelengkap, dll.
  - k. Isi ulang makanan prasmanan untuk memastikan konsistensi dan kesegaran dalam presentasi.
  - l. Keluarkan peralatan makan yang sudah kotor dan kirim ke area stewarding.
  - m. Memastikan kepuasan tamu selama layanan makan.
  - n. Merespon permintaan tamu dengan ramah, tepat waktu, dan efisien.
  - o. Memantau dan memelihara kebersihan, sanitasi, dan organisasi stasiun dan area layanan yang ditugaskan.
  - p. Komunikasikan setiap bidang kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran dari tamu kepada Manajer Perjamuan.
  - q. Jika tidak ada acara yang akan datang, harap siapkan ruangan dalam posisi siap untuk kemungkinan inspeksi lokasi.
  - r. Pastikan bahwa ruang rapat diatur ulang untuk acara berikutnya.
  - s. Patuhi standar perawatan dan penampilan secara konsisten.
  - t. Membantu sesama anggota tim dan departemen lain di mana pun diperlukan untuk menjaga hubungan kerja yang positif.
3. Bar
- a. Menyambut setiap tamu yang datang di bar dengan sopan dan ramah
  - b. Berinteraksi dengan pelanggan, menerima pesanan minuman dan makanan ringan.
  - c. Rencanakan dan sajikan menu bar.
  - d. Menyajikan snack dan minuman kepada pelanggan.
  - e. Periksa identifikasi tamu untuk memastikan mereka memenuhi persyaratan usia untuk pembelian alkohol dan produk tembakau.
  - f. Memberikan rekomendasi dan saran kepada tamu untuk memilih Minuman dan Makanan Ringan
  - g. Campur minuman, koktail, dan minuman bar lainnya sesuai pesanan dan sesuai dengan resep minuman standar hotel
  - h. Melayani pelanggan dengan ramah dan membantu.
  - i. Jaga meja bar dan area kerja tetap rapi dan bersih setiap saat.
  - j. Tentukan kapan pelanggan minum terlalu banyak alkohol dan jika perlu menolak melayani lebih lanjut dengan cara yang sopan
  - k. Menunjukkan pengetahuan menyeluruh tentang produk makanan dan minuman, menu dan Promosi
  - l. Tangani dan pindahkan benda, seperti gelas dan botol yang sudah kosong menggunakan tangan dan lengan.
  - m. Bersihkan area kerja setelah closing bar.
  - n. Bersihkan asbak jika diperlukan
  - o. Cuci peralatan gelas dan peralatan makan setelah digunakan.

- p. Menjaga kebersihan area kerja dengan menyapu, menyedot debu, membersihkan debu, membersihkan pintu dan jendela kaca, dll. jika diperlukan.
- q. Menjaga persediaan dan konsumsi minuman keras.
- r. Kumpulkan pembayaran untuk minuman yang disajikan dan seimbangkan semua kwitansi.
- s. Tangani bank rumah yang ditugaskan dan ikuti semua prosedur penanganan uang tunai sesuai standar hotel.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu (Mukhtar, 2013:10). Metode kualitatif lebih berdasarkan pada sifat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkahlaku manusia dalam situasi tertentu. Dengan menggunakan data kualitatif yaitu pelaksanaan penelitian dengan cara yang deskriptif, sistematis, terkontrol dan empiris hal ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur *food and beverage service* di Hotel Swiss Belcourt Kupang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terkait penerapan standar operasional prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai fungsi sehingga pekerjaan menjadi lebih terarah dan optimal. SOP juga merupakan alat yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan, agar menjadikan perusahaan mempunyai aturan standard kinerja yang telah ditentukan secara profesional dan keefektifan pekerja sesuai SOP. Dalam penelitian ini, Penerapan standar operasional prosedur *food and beverage service* di hotel Swiss-Belcourt

Kupang terdiri dari beberapa indikator

### Efektivitas

Efektifitas adalah tingkat kesesuaian bekerja sesuai dengan isi standar operasional prosedur yang tertulis serta penggunaannya dalam meminimalisir kesalahan untuk pencapaian tujuan, atau suatu yang mampu mencapai hasil akhir sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Robbins, efektivitas merupakan suatu konsep yang lebih luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri dari seseorang, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil tetapi juga dari sisi persepsi maupun sikap seseorang dan sebagai ukuran kepuasan yang dicapai oleh seseorang.

Sedangkan Soejono Soekanto mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectives* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan.

Menurut Robbins dan Coulter efektivitas atau berhasil guna dapat dilukiskan sebagai melakukan hal-hal yang tepat, yang berarti melakukan hal-hal yang akan membantu organisasi mencapai sasaran dan tujuan organisasi tersebut.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat penulis mengambil kesimpulan bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Pelayanan yang baik dan memuaskan sangat dibutuhkan karena dapat mendatangkan benefit atau keuntungan. *food and beverage service* berperan penting dalam menambah pendapatan hotel dengan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten *food and beverage* terkait pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur, jawaban yang diperoleh yaitu "sudah sesuai dengan SOP karena waiter/waitress yang di pilih untuk bekerja adalah mereka yang latar belakang pendidikannya dari perhotelan dan memiliki pengalaman kerja sebelumnya atau memiliki kompetensi dalam pelayanan. Sehingga mereka tinggal menyesuaikan dengan SOP

yang ditetapkan di hotel. Jawaban dari *waitress* dengan berbagai training yang diberikan dan arahan dari asisten *food and beverage manager* maka sudah sangat optimal menerapkan SOP dalam bekerja. Jawaban dari *waiter* yaitu sudah bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur karena awal bergabung menjadi *waiter* di hotel Swiss Belcourt Kupang kami langsung ditraining mengenai prosedur-prosedur dalam bekerja sebagai seorang *waiter/waitress*.

Untuk mencari kebenarannya dengan mewawancarai tamu yang menginap maka hasil yang diperoleh yaitu "Cukup baik karena setiap pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* berbeda. Diluar sana ada karyawan yang dalam memberikan pelayanan dia hanya menyajikan saja. Tapi disini suasana dan juga pelayanannya mereka tidak hanya menyajikan tapi mengajak tamu berbicara, saling bertukar pikiran, tambahan kedekatan *waiter/waitress* dengan tamu dalam memberikan pelayanan sangat bagus"

### Efisien

Efisien adalah tingkat pemahaman terhadap standar operasional prosedur yang menjadikan aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih.

Menurut, Peter F. Drucker Efisien yaitu (daya guna) adalah proses penghematan 7M + 1I (ma, money, material, machines, methods, marketing, minutes + informasi) dengan cara melakukan pekerjaan dengan benar (do things right). Berdasarkan hasil wawancara oleh asisten *food and beverage* terkait keseimbangan kerja *waiter/waitress* sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan, maka jawaban yang diperoleh adalah "Setiap minggu mengadakan *remainder training* untuk *me-regemind* lagi apa saja yang kurang dalam pelayanan. Tetapi faktanya dilapangan semua sudah sesuai dengan SOP yang berlaku baik kecepatan, ketepatan service kepada tamu mulai dari menyambut tamu tiba di restaurant sampai tamu meninggalkan restaurant.

Wawancara bersama *waitress* terkait penangani masalah yang terjadi apabila bekerja tidak sesuai dengan standar operasional prosedur" dan jawaban yang diperoleh adalah "Pentingnya SOP dalam bekerja agar pekerjaan lebih efektif, sehingga tidak menimbulkan hal-hal seperti mengangkat tangan saya lambat untuk merespon,

keterkaitan dalam bekerja saya kurang fokus maka saya harus berusaha agar selalu fokus dan gesit dalam bekerja sehingga dapat membuat tamu merespon nyaman dengan pelayanan di hotel.

Sedangkan jawaban yang sama dari *waiter* yaitu "Saat terjadi masalah karena bekerja tidak sesuai dengan standar operasional prosedur maka langkah yang pertama adalah saya harus menyelesaikan permasalahan itu dan akan bekerja lebih konsisten lagi sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan" tambahan dari *waitress* yaitu "Apabila terjadi masalah maka akan meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu lalu menerapkan kembali standar operasional prosedur yg sudah ditetapkan dalam melayani tamu demi kenyamanan dan kepuasan tamu."

Hasil wawancara dengan tamu terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan" dan jawab yang didapatkan yaitu "Pelayanan sudah baik. Dalam hal ini pelayanan saat breakfast, setiap piring kotor diatas meja tamu selalu diangkat sehingga saat tamu ingin menambah menu makanan lainnya, tidak terlihat bahwa tamu mengonsumsi banyak makanan dan terdapat banyak piring kotor diatas meja. namun perlu ditingkatkan kecepatan dalam me-refill makanan yang habis." Jawaban yang sama juga didapatkan dari tamu berikut "Masih harus ditingkatkan permasalahan dalam penyediaan pesanan minuman seperti lambat mengantar pesanan tamu, karena kecepatan tergantung dari banyaknya tamu yang memesan minuman. Jika karyawan yang menyediakan minuman tidak sendiri maka akan lebih cepat apalagi saat tamu sedang ramai. Mungkin perlu menambah jumlah karyawan"

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, karyawan *food and beverage service* sudah bekerja dengan baik namun belum terlalu efisien karena kurangnya jumlah karyawan sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan dimana *waiter/waitress* tidak berada di tempat saat dibutuhkan tamu untuk mengurus hal lain seperti breakfast. Hal lain yang peneliti dapatkan saat melakukan observasi yaitu The Bar di Hotel Swiss Belcourt Kupang belum memiliki bartender khusus yang bertanggung jawab atas pengolahan minuman sehingga yang bertugas dalam mengolah dan menyajikan minuman adalah *waiter/waitress* yang dipercayakan. Hal ini akan memperlambat

pelayanan terlebih saat tamu sedang ramai.

### Konsisten

Yang dimaksudkan dengan konsisten disini adalah tingkat penerapan standar operasional prosedur yang diberlakukan serta kesadaran bekerja sesuai standar operasional prosedur sehingga mampu menjaga kinerja karyawan.

Menurut Reza M. Syarif (2005), arti konsisten adalah sikap fokus pada suatu bidang dan tidak akan berpindah pada bidang lain sebelum pondasi bidang pertama benar-benar kuat.

Menurut Cambridge Dictionary (2005), arti konsisten adalah sesuatu yang tidak berubah, atau selalu berbuat atau terjadi dengan cara yang sama, terutama dalam hal positif

Dalam hal ini kesadaran seorang *waiter/waitress* untuk bekerja secara konsisten dapat dilihat mulai dari menyambut kedatangan tamu dengan salam yang sopan dan ramah, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam hal ini tidak boleh membiarkan atau menunggu tamu yang memanggil untuk melakukan pemesanan melainkan menghampiri atau menawarkan bantuan dan menu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada asisten *food and beverage manager* terkait tingkat kesadaran atau pemahaman *waiter/waitress* untuk menerapkan standar operasional prosedur” Dan jawaban yang diperoleh yaitu “Mereka butuh dilakukan training yang berkala karena untuk mengingat kembali masalah apa saja yang terjadi dan mencari solusinya bersama maka dengan sendirinya mereka punya kesadaran untuk tidak mengulangi kesalahan itu lagi”.

Wawancara dengan *waitress* terkait penerapan standar operasional prosedur dalam bekerja secara konsisten” dan jawaban yang diperoleh yaitu “Konsisten dalam bekerja sebagai seorang *waitress/waiters* itu sangat penting. Agar tamu juga merasa puas atas pelayanan yang di berikan . sejauh ini sudah konsisten dalam melakukan pelayanan kepada tamu.

Wawancara selanjutnya bersama *waitress* yaitu penting standar operasional prosedur untuk diterapkan?” dan jawaban yang diperoleh Penting karena bekerja sesuai SOP tidak hanya mempermudah pekerjaan tapi juga dapat meningkatkan kinerja pekerjaan, serta pekerjaan lebih terarah dan optimal.” Jawaban yang sama secara garis besar juga disampaikan *waiter/waitress* yaitu “sangat penting karena merupakan sebuah pedoman atau pegangan yang harus dipertahankan

konsistensinya dalam bekerja supaya terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti *complaint* dari tamu”

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melakukan penelitian *waiter/waitress* sudah mengerti pentingnya SOP sebagai pedoman dalam bekerja namun belum teratur dalam menerapkannya. Terkadang mereka menghilangkan tahapan-tahapan dalam melakukan pelayanan contohnya seperti lupa membawa tissue saat melakukan set up table dan hanya akan mengantarkan kepada tamu apabila tamu yang meminta sehingga sering terjadi *complaint* dari tamu.

### Sistematis

Sistematis adalah kejelasan dan keteraturan atau kemudahan dalam pelaksanaan kerja yang sistematis dan disiplin kerja sesuai dengan Standard Operasional Prosedur yang tertulis.

Menurut, Adi W. Gunawan (2007). Sistematis adalah segala usaha untuk menguraikan dan merumuskan sesuatu dalam hubungan yang teratur dan logis sehingga membentuk suatu sistem yang berarti secara utuh, menyeluruh, terpadu, mampu menjelaskan rangkaian sebab akibat menyangkut obyeknya.

Berdasarkan hasil wawancara asisten *food and beverage manager* terkait cara mengarahkan karyawan agar tetap disiplin dan teratur menerapkan standar operasional prosedur” jawaban yang diperoleh adalah harus selalu mengingatkan dan mengarahkan mereka dalam bekerja supaya sesuai dengan SOP. Yaitu dengan melakukan *briefing* sebelum bekerja yang wajib dihadiri oleh setiap karyawan. Dalam *briefing*, harus memberikan kesempatan kepada setiap *waiter/waitress* untuk menyampaikan pertanyaan, persoalan ataupun masukan kemudian akan di arahkan untuk lebih baik lagi. Yang paling penting adalah dapat melakukan *job list* setiap karyawan saya kasih *job desk* masing-masing. Jadi tanggung jawab setiap karyawan berbeda dan akan minta pertanggung jawaban di setiap minggu”

Kemudian wawancara lanjut kepada *waitress* terkait pemahaman standar operasional prosedur penting untuk diterapkan” dan jawaban yang didapatkan yaitu “Penting karena bekerja sesuai SOP tidak hanya mempermudah pekerjaan tapi juga dapat meningkatkan kinerja pekerjaan, pekerjaan lebih terarah dan optimal.”

Jawaban yang sama secara garis besar juga disampaikan *waiter/waitress* yaitu “sangat penting karena merupakan sebuah pedoman atau pegangan yang harus

dipertahankan konsistensinya dalam bekerja supaya terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti complaint dari tamu”

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melakukan penelitian waiter/waitress sudah mengerti pentingnya SOP sebagai pedoman dalam bekerja namun belum teratur dalam menerapkannya. Terkadang mereka menghilangkan tahapan-tahapan dalam melakukan pelayanan contohnya seperti lupa membawa tissue saat melakukan set up table dan hanya akan mengantarkan kepada tamu apabila tamu yang meminta sehingga sering terjadi complaint dari tamu

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Penerapan Standar Operasional Prosedur *Food and Beverage Service* pada Hotel Swiss Belcourt Kupang maka dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur menjadikan pekerjaan lebih terarah dan optimal. *Food and beverage service* juga berperan untuk menambah kenaikan reputasi hotel dengan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur. Oleh karena itu ada beberapa hal yang terkait dengan SOP pelayanan yaitu:

1. Efektifitas, dalam hal ini waiter/waitress sudah menerapkan SOP dalam bekerja, namun karyawan yang baru masih mengalami kebingungan sehingga perlu ditingkatkan kinerja setiap karyawan.
2. Efisien, dalam hal ini kurangnya jumlah karyawan sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan
3. Konsisten, dalam hal ini waiter/waitress sudah bekerja dengan konsisten dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman
4. Sistematis, waiter/waitress belum menerapkan standar operasional prosedur yang ditetapkan secara teratur dan bertahap

### Saran

Saran yang dapat disampaikan dengan harapan bisa menjadi panduan pada bagian food and beverage service di Hotel Swiss Belcourt Kupang untuk terus meningkatkan penerapan SOP dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan yaitu :

1. Bagi department *food and beverage service* khususnya karyawan agar lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada tamu harus sesuai SOP

yang sudah ditetapkan.

2. Perlunya meningkatkan kecepatan dalam melakukan pelayanan agar tidak membuat tamu menunggu lama.
3. Perlu adanya penambahan jumlah karyawan *food and beverage service* sehingga memperlancar operasional kerja
4. Perlu adanya Bartender yang menangani pengolahan minuman
5. Perlu adanya penegasan terhadap pelanggaran SOP dalam pelayanan
6. Meningkatkan komunikasi sesama waiter/waitress sehingga menghindari kesalahan mengantar makanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, & Tjiptono. (2012). pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas Produk terhadap keputusan pembelian. Jakarta.
- Adi W. Gunawan. 2007. Genius Learning Strategy; Petunjuk Praktis untuk Menerapkan Accelerated Learning. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, T.(2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: Unpad
- C. U. Press, “Cambridge Advanced Learner’s Dictionary,” Cambridge University Press, (2005)
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. Jurnal Pariwisata, 2(1), 15-21.
- Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta: Media Pressindo Fandi, Tjiptono.( 2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gunawan, I.(2013). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Herdiansyah. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Mertayasa, A.(2012). Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi.
- Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: GP Press Group
- Mulyasa. (2009). Praktik Penelitian Tindakan Kelas. Bandung: Rosdakarya
- Nur’Aini, F.(2016). Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta :Quadrant Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020).

- Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51-57.
- Reza M. Syarif (2005),  
Silaen, Sofar, dan Widiyono.(2013). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Medi
- Ssudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* Bandung: CV Alfabeta.
- . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta
- Tersiana, A.(2018). *Metode Penelitian* .Yogyakarta:Penata Aksara
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.
- Yusuf, Munir. (2018). *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Palopo: Lembaga Penerbit