

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) WAITERS UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN HOTEL  
RANGKAYO BASA PADANG PANJANG**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:

**GENNY ALVIONA**  
NIM. 20240018

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2024**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

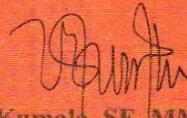
Bukittinggi, 27 Agustus 2024

Pembimbing I



**Wina Asty, S.Pd.,MM.Par**  
NIDN. 1019048301

Pembimbing II



**Vina Kumala, SE.,MM.Ak**  
NIDN. 1017057103

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,



**Wina Asty, S.Pd.MM.Par**  
NIDN. 1019048301

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program studi Perhotelan Fakultas Pariwisata universitas Muhammadiyah Sumatera barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Genny Alviona

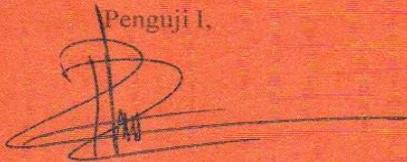
NIM : 20240018

Judul : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiters  
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Hotel Rang  
Kayo Basa Padang Panjang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

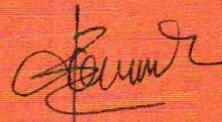
Bukittinggi, 27 Agustus 2024

Penguji I,



**Rozi Yuliani S.ST.Par.,M.M**  
NIDN. 1031078602

Penguji II,



**Winda Diana. M.Par**  
NIDN. 1009058801

Menyetujui :  
Dekan,



**Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M**  
NIDN. 1031078602

## ***HOSPITALITY***

***Last Project, August 2024***

***Genny Alviona***

*Analysis of the implementation of standard operational procedures for waiters to improve service quality at the Rangkayo Basa Padang Panjang Hotel Restaurant*

### ***ABSTRACT***

*Genny Alviona (2024). Lack of employee understanding in complying with Standard Operating Procedures (SOP) can certainly affect the service provided to guests and the smooth running of operations. The aim of this research is to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in an effort to improve waiters' service at the Rangkayo Basa Padang Panjang Hotel Restaurant. There is work that is not carried out based on the principles of applying Standard Operating Procedures, employees rarely carry out their work based on the principles of applying Standard Operating Procedures as it is inconsistent with the work they do. Employees are not good at handing over menu lists to guests. From the research results, it was found that of the 12 Standard Operating Procedures implemented at the Rangkayo Basa Padang Panjang Hotel Restaurant, there are 9 Standard Operating Procedures that must be carried out consistently, 5 Standard Operating Procedures that must be carried out with commitment, 4 Standard Operating Procedures that must be carried out with improvements sustainable, 1 Standard Operating Procedures that must be carried out in a binding manner, 3 Standard Operating Procedures that must be carried out with all elements having an important role. In this research using descriptive methods, the data obtained is in the form of Standard Operational Procedures for food and beverage service at the Rangkayo Basa Padang Panjang Hotel Restaurant by tabulating them in the form of a check-list table so that it is known that employee work does not apply the principles of implementing Standard Operational Procedures and there are several work not done optimally.*

***Keyword: Implementation of Standard Operating Procedures, Improving Service Quality***

**FAKULTAS PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, Agustus 2024**

**GENNY ALVIONA**

**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Waiters Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang**

**ABSTRAK**

**Genny Alviona (2024).** Kurangnya pemahaman karyawan dalam mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) tentu dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada tamu dan kelancaran operasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam upaya meningkatkan pelayanan waiters di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang. Terdapat pekerjaan yang tidak dilakukan berdasarkan prinsip penerapan Standar Operasional Prosedur, karyawan jarang melakukan pekerjaan mereka berdasarkan prinsip penerapan Standar Operasional Prosedur seperti tidak konsisten dengan pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan kurang baik dalam menyerahkan daftar menu kepada tamu. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dari 12 Standar Operasional Prosedur yang di terapkan di Restoran Hotel Rangkayo basa padang panjang terdapat 9 Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan secara konsisten, 5 Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan secara komitmen, 4 Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan dengan perbaikan berkelanjutan, 1 Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan secara mengikat, 3 Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan dengan seluruh unsur memiliki peran penting. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, adapun data yang diperoleh berupa Standar Operasional Prosedur food and baverage service di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang dengan cara mentabulasikannya ke dalam bentuk tabel check-list sehingga diketahui pekerjaan karyawan kurang menerapkan prinsip penerapan Standar Operasional Prosedur dan ada beberap pekerjaan yang tidak dilakukan dengan maksimal.

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

**Kualitas Pelayanan**

## PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Genny Alviona

NIM : 20240018

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiters Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang panjang** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar, jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, Agustus 2024

Saya yang menyatakan



Genny Alviona

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR

### UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademi fakultas pariwisata universitas muhammadiyah sumatera barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Genny Alviona  
NIM : 20240018  
Program Studi : Perhotelan  
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul:

**“Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiters Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : Agustus 2024  
Saya yang menyatakan,

Genny Alviona

## RIWAYAT HIDUP

Genny Alviona, dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 11 Januari 2001 adalah putri pertama dari pasangan orang tua Alvian (Alm) dan Ernawati (Almh)

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 14 Koto Panjang di Padang Panjang Sumatera Barat, Pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Padang Panjang pada tahun 2016 dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Padang Panjang Jurusan IPS pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis diterima di Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah.

Selama berkuliah di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, penulis mendapatkan kesempatan untuk magang di industri perhotelan. Magang pertama ditempatkan di Hotel Fahira Bukittinggi. Yang kedua penulis mendapatkan kesempatan magang di Nirwana Garden Hotel & Resort ditempatkan di bidang Food and Beverage Service, penulis banyak mendapatkan ilmu serta pengetahuan yang ada dilapangan sehingga bisa diterapkan nantinya apabila sudah lulus dari bangku perkuliahan.

Genny Alviona

## KATA PENGANTAR

Peneliti bersyukur atas rahmat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti bias menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “Penerapan Standar Operasional (SOP) Waiters untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang”. sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan S.Tr Prodi Perhotelan.

Peneliti telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikannya. Namun karena bantuan dan dorongan semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Ibu Rozi Yuliani, SST.Par.,M.M. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ketua Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Sekaligus Pembimbing I dalam penulisan Proyek Akhir.
3. Ibu Vina Kumala, S.E., M.M.Ak selaku Pembimbing Akademik
4. Seluruh Dosen Fakultas Pariwisata.
5. Ibu Ernawati (Mama) terimakasih untuk selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis serta menjadi donatur penulis sehingga dapat menyelesaikan proyek akhir ini.
6. Keluarga penulis mbak Ranty, Bang Andy, Bang Fiko, Kak Nisa, Bang Ryan dan Kak Poppy yang selalu suport penulis
7. Keponakan penulis Abang Kaka, Nano, Arsley, Rachel dan yang paling lucu Alana
8. Alm Papa dan Almh Bunda yang penyemangat penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini

9. Khansa Yusufa Aziz, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis serta memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan proyek akhir ini
10. Rekan rekan seperjuangan penulis terkhusus Nahda dan Rafif yang selalu suport dan memberikan semangat untuk penulis
11. Tim hore yang menjadi moodbooster penulis dikampus dalam proses penyusunan proyek akhir ini

Dalam penulisan proyek akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, walaupun demikian peneliti menyadari bahwa Proyek Akhir ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu peneliti menerima masukan yang ditujukan untuk menyempurnakan penulisan ini.



Bukittinggi, Juli 2024  
Peneliti,

Genny Alviona

## DAFTAR ISI

<b>PERSYARATAN SIDANG PROYEK AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSYARATAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kerangka Teoritis.....	7
2.1.1 Teori Analisis .....	7
2.1.2 Teori Penerapan.....	7
2.2 Standar Operasional Prosedur .....	9
2.2.1 Tujuan dan Fungsi SOP.....	11
2.2.2 Manfaat SOP .....	12
2.2.3 Prinsip Penerapan SOP.....	13
2.2.4 SOP Pelayanan Waiters SKKNI .....	14
2.3 Pelayanan Prima .....	19

2.4 Pelayanan Waiter dan Waiteress .....	22
2.5 Kualitas Pelayanan .....	23
2.6 Hasil Penelitian yang Relevan .....	26
2.7 Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
3.3 Objek Penelitian .....	31
3.4 Subjek Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Sumber Data Penelitian.....	34
3.7 Instrumen Penelitian.....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil penelitian.....	37
4.1.1 Profil Hotel Rang Kayo Basa .....	37
4.1.2 Struktur Food and Beverage .....	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.3 Pembahasan .....	44
4.4 Uji Normalitas .....	43
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Tamu .....	3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	26
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Daftar Nama Informan .....	32
Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrumental .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Informan .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Informan .....	40
Tabel 4.3 Tabel Check-List Data SOP .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang .....	1
Gambar 4.1 Hotel Rangkayo basa Padang Panjang .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat [Observasi Awal](#)

Lampiran 2 Surat [Izin Penelitian dari UMSB](#)

Lampiran 3 Kartu [Bimbingan](#)

Lampiran 4 Standar Operasional Prosedur Waiters Di Hotel RKB

Lampiran 5 Standar Kompetensi [Leader Food and Service](#)

Lampiran 6 [Job Description Leader Food And Beverage](#)

Lampiran 7 Kartu [Bimbingan](#)

Lampiran 8 Dokumentasi [Wawancara](#)



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Padang Panjang adalah salah satu kota dengan luas wilayah terkecil yang ada di Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Kota ini memiliki julukan dan dikenal juga sebagai Mesir Van Andalas (*Egypt van andalas*). Sementara wilayah administratif kota ini dikelilingi oleh wilayah administratif kabupaten tanah datar. Kota ini punya banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi. Banyak hotel atau tempat penginapan yang siap menampung wisatawan yang datang ke kota kecil ini, salah satunya adalah Rangkyo Basa Hotel.



Gambar 1.1 Rang Kayo Basa Hotel Padang Panjang 2024

Hotel Rang kayo basa hadir sebagai salah satu akomodasi penginapan yang siap memberikan tempat beristirahat yang baik, dan service terbaik bagi wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik yang berkunjung ke kota padang Panjang. Hotel Rang kayo basa terletak dipusat kota Padang Panjang dengan konsep yang modern dan memberikan pelayanan yang terbaik, aman, nyaman dan tentram.

*Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (production), pelayanan (service) makanan dan minuman untuk tamu- tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman. *Food and Beverage Departement* dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage service*.

Restoran di Hotel Rang Kayo Basa Padang Panjang saat ini belum bisa menjaga kunjungan tamunya karena faktor banyaknya kafe baru sebagai daya saing industri, dan restoran di Hotel Rang Kayo Basa Padang Panjang memiliki pengunjung yang *fluktuatif* perbulannya dan hal ini dapat dilihat dari data kunjungan tamu ke Hotel Rang Kayo Basa Padang Panjang di tahun 2023 awal sampai akhir 2023 sebagai beriku

Daftar Tabel 1.1

Daftar kunjungan Tamu Di Hotel Rangkayo Basa tahun 2023

Month	Rav	RS	GUEST	Occp.%
1	1488	592	1184	39,8
2	1344	542	1084	40,3
3	1488	615	1230	41,3
4	1440	479	958	33,3
5	1488	520	1040	34,9
6	1440	606	1212	42,1
7	1488	730	1460	49,1
8	1488	451	902	30,3
9	1440	442	884	30,7
10	1488	466	932	31,3
11	1440	720	1440	50,0
12	1488	564	1128	37,9
Total	17520	6727	13454	38,4

Sumber : Rang Kayo Basa Hotel Padang Panjang 2023

Masalah pertama pada saat survey awal yang saya lakukan pada tanggal 21 April 2024 Waiters belum menjalankan pekerjaan sesuai SOP, waiters bekerja hanya berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki masing-masing. Konsekuensi dalam bekerja yaitu harus dibutuhkan komunikasi yang baik antar sesama pekerja dengan senior waiters selaku yang memberikan arahan tugas agar tidak terjadi salah paham sewaktu melaksanakan pekerjaan. Namun ketika pelaksanaan pelayanan berlangsung, ada beberapa karyawan yang kedatangan tidak bekerja sesuai standar hotel pada umumnya. Hal ini dikarenakan belum diberlakukan SOP sehingga hal ini dapat memicu sebuah masalah yang akan membuat tamu komplain terhadap kualitas pelayanan Restoran yang diberikan.

Masalah kedua yaitu banyaknya tamu komplain karena tidak puas dengan pelayanan dan kualitas makanan yang disajikan, menu yang itu itu saja dan *room service* yang tidak berjalan, yang mana ada google review yang mana ada tamu yang mengatakan bahwa

“Sarapannya standar saja dengan menu nasi goreng dan mie goreng, roti tawar, buah, bubur dll” ( Ikhsan ikhsan 2023). “Menu sarapan tidak banyak pilihan untuk toddler seperti sereal, susu dll” ( Odheta odheta 2023). “Sarapan kurang enak dan pelayanannya kurang memuaskan karna karyawan pada saat itu sibuk main hp” (Kiki Chairunnisa 2023 ). “Sarapan biasa – biasa saja, tidak banyak variasi dan pelayannya kurang memperhatikan tamu” ( Septi Wulandari 2023 ). “Kalau mau pesan

makanan diluar jam sarapan saya harus memesan online karena tidak ada layanan romm servicenya” ( Yusup Adem 2023).

Masalah ketiga yang saya temukan berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 21 April 2024 yang peneliti lakukan terhadap ibu Meilisa sebagai Accounting dan sekaligus sebagai penanggung jawab di hotel tersebut yang mana dapat disimpulkan : belum maksimalnya kualitas kerja waiters dimana karyawan kurang cekatan dalam melayani tamu. Hal tersebut membuat tamu merasa kecewa dan juga memberikan komentar kurang baik di website hotel seperti yang tertulis sebelumnya.

Atas dasar permasalahan diatas, saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiters Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang akan diteliti berdasarkan pemaparan pada penelitian ini adalah :

1. Pelayanan waiters kepada tamu kurang maksimal karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
2. Banyaknya komplain dari tamu terhadap pelayanan waiters
3. Waiters tidak bekerja mengikuti langkah-langkah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat hotel

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah diatas, saya membatasi masalah pada penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) waiters untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang.

### 1.4 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang ?
2. Penerapan SOP pelayanan Di Restoran Hotel Rangkayo basa Padang Panjang.
3. Apakah penerapan SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan Di Restoran Hotel Rangkayo basa Padang Panjang ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan Dilakukan Di Restoran Hotel Rangkayo basa Padang Panjang
2. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang
3. Untuk mengetahui apakah penerapan SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan di restoran hotel Rangkayo Basa Padang Panjang.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini akan menambahkan pengetahuan dibidang SOP khususnya dalam pelayanan makanan dan minuman. Diharapkan setelah penelitian ini dilakukan, saya dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dari SOP dalam pelayanan dan minuman. Dan diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan makanan dan minuman.

### 2. Manfaat Praktis

- 1) Dengan adanya penelitian ini, semoga bermanfaat bagi berbagai pihak untuk menjadikan penelitian ini sebagai referensi perancangan SOP pelayanan makanan dan minuman yang dapat memberikan dampak baik kepada persahaan
- 2) Bagi pihak hotel penerapan dari SOP ini dapat menyelesaikan pekerjaan khususnya mengurangi kesalahan dan kelalaian karyawan
- 3) Bagi peneliti, mendapatkan pengalaman dan bekal selanjutnya sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### **2.1.1 Analisis**

Analisa atau analisis menurut Komaruddin (2002) adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga mengenali tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain, dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu.

Adapun menurut Habibi & Aprilian (2020:78) menyatakan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

##### **2.1.2 Teori Penerapan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu

sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

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 ditengah masyarakat. (Nugroho, 2003: 158).

### **2.1.3 Jenis Penerapan**

#### **1. Penerapan Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan Publik adalah suatutahapan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan atau aturan hukum ditetapkan/disetujuanmelalui proses politik.

#### **2. Penerapan Sistem**

Implementasi sistem adalah suatu proses untuk menempatkan sertamenempatkan informasi baru ke dalam operasi.

#### **3. Penerapan Strategi**

Proses mewujudkan dan menerapkan strategi yang sudah dibuat kedalam bentuk tindakan melalui berbagai prosedur, program, dan anggaran.

#### 4. Penerapan Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah suatu proses dalam melaksanakan suatu kebijakan tertentu kemudian mengembangkannya dengan tujuan untuk menyempurnakan suatu program.

#### 5. Penerapan Keperawatan

Suatu tahapan kegiatan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam membantu klien dari status kesehatan yang bermasalah menuju status kesehatan yang lebih baik lagi.

### **2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan tersebut. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya. Menyusun pedoman prosedur operasional standar ( SOP ) yang efektif pada dasarnya menunjukkan bahwa organisasi mempunyai kemauan memperbaiki langkah-langkah kegiatan serta pengambilan keputusan dan memperbaruinya sesuai dengan tuntutan perubahan yang dialami.

Sailendra (2015:11) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Berikut pengertian SOP dari berbagai sumber buku :

1. Moekijat (2008) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya
2. 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 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.
3. Insani (2010:1) SOP 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.

### 2.2.1 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, penghemat 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 prosekkerja 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 dibuat revisi SOP yang baru.

### **2.2.2 Manfaat SOP**

Menurut penjelasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), manfaat SOP secara umum bagi organisasi adalah:

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

Dari penjelasan diatas, manfaat menurut hartatik digunakan untuk membantu

Karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan tersebut. Selain itu, SOP tidak hanya bermanfaat bagi tingkat managerial sebagai perancang prosedur, tetapi juga bermanfaat bagi non managerial untuk melaksanakan fungsi manajemen pada setiap divisi/bagian.

### **2.2.3 Prinsip-prinsip Penerapan SOP**

Puji (2014:45) Pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Konsisten. Dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi.
2. Komitmen. Dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaanya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan-penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat. 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, hal ini akan mengganggu keseluruhan proses yang akan berdampak pada prosespenyelenggaraan perusahaan.

#### **2.2.4 SOP Pelayanan waiters SKKNI.**

##### SKKNI Waiters

- A. Menyiapkan hidangan / area restoran untuk pelayanan
  - a. Area makan / minum dibersihkan atau diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan sesuai prosedur perusahaan

- b. Fasilitas pelanggan diperiksa dan dibersihkan sebelum pelayanan
  - c. Area yang nyaman disiapkan secara rapi untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu
  - d. Meja dan kursi ditata sesuai dengan persyaratan perusahaan dan permintaan pelanggan.
  - e. Rancangan perabotan memastikan kenyamanan dan keselamatan staf dan pelanggan.
  - f. Perlengkapan diperiksa dan disiapkan untuk pelayanan.
  - g. Kontak dilakukan dengan staf dapur dan informasi dicari tentang variasi menu.
- B. Menyiapkan dan mengatur meja
- a. Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau sesuai dengan permintaan tamu.
  - b. Kebersihan dan kondisi meja diseluruh jenis-jenis meja diperiksa sebelum pelayanan.
  - c. Item item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan dipindahkan ke area pelayanan.
- C. Menyambut pelanggan
- a. Pelanggan disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan

- b. Pengenalan yang sopan dilakukan dan reservasi diperiksa terlebih dahulu.
- c. Pelanggan dipersilahkan duduk.
- d. Menu makanan dan minuman disajikan segera kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Bila menu daftar minuman diberikan secara lisan, sampaikan dengan keterangan yang jelas dan dapat dimengerti.

#### D. Mengambil dan memproses pesanan

- a. Pesanan diambil secepatnya dan akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu
- b. Dimana perlu, pesanan dicatat jelas dengan menggunakan dokumentasi yang benar dan secepatnya disampaikan ke bagian dapur atau bar.
- c. Rekomendasi dibuat untuk tamu membantu mereka dalam pemilihan minuman dan hidangan.
- d. Pertanyaan pelanggan tentang item-item menu dijawab secara sopan dan benar
- e. Bila jawaban tidak diketahui, informasi dicari dari dapur atau supervisor yang tepat
- f. Sistem pemesanan dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.

- g. Glassware dan alat makan (sendok, garpu, pisau) untuk menyesuaikan pilihan hidangan disediakan menurut prosedur perusahaan.

E. Menyajikan dan membersihkan minuman dan makanan

- a. Minuman dan makanan dikumpulkan dengan segera dari area pelayanan , diperiksa penyajian dan dibawa ke tamu dengan aman.
- b. Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi
- c. Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti dengan dapur.
- d. Tamu diberitahu dan dipastikan kembali mengenai adanya penundaan
- e. Makanan dan minuman disajikan dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan/ kebersihan
- f. Hidangan disajikan kepada orang yang tepat
- g. Makanan dan minuman tambahan ditawarkan pada waktu yang tepat lalu dipesan atau disajikan sesuai dengan pesanannya
- h. Membersihkan meja dan sisa-sisa makanan, alat makan dan piringpiring kotor pada waktu yang tepat
- i. Tamu-tamu disapa dengan ramah ketika keluar dari area restoran atau ruang makan.

#### F. Menutup area restoran

- a. Perlengkapan disimpan atau disiapkan untuk pelayanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.
- b. Area ditata secara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.
- c. Area dibersihkan, dirapikan atau dibongkar sesuai dengan prosedur perusahaan
- d. Dimana perlu, pelayanan di tinjau kembali dan dievaluasi untuk tujuan perbaikan kedepannya

#### G. Berkomunikasi ditempat kerja

- a. Berkomunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.
- b. Gunakan bahasa dan nada yang cocok
- c. Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.
- d. Konflik yang ada dan potensi diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.

#### H. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal

- a. Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan
- b. Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu

- c. Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi
- d. Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan
- e. Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitive dan sopan.

Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu

### 2.3 Pelayanan prima

#### Konsep Pelayanan Prima

Konsep excellent service sendiri didasari dengan konsep triple A yaitu: attitude, attention, dan action. Akan tetapi, konsep excellent service yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau excellent service dapat tercapai.

#### 1. *Attitude* (Sikap)

Potret perusahaan, diawali dari kesan pertama yang ditorehkan oleh karyawan perusahaan tersebut, terutama mereka yang berdiri di *frontliner* atau siapapun yang berhubungan dengan pihak luar perusahaan. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan

perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

## 2. *Ability* (Kemampuan)

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para karyawan harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya pemanfaatan teknologi informasi.

## 3. *Attention* (Perhatian)

*Attention* (perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya,

seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

#### 4. *Action* (Tindakan)

Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan termakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

#### 5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan /

tamu / mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

#### 6. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu.

#### 7. *Sympathy* (Simpati)

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

### 2.4 Pelayanan Waiter dan Waitress

Sinaga (2018 : 23) bahwa” tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, dengan kata lain untuk memenuhi kebutuhan konsumen” kebutuhan yang dicari oleh konsumen untuk dapatdipuaskan adalah termasuk kebutuhan fisiologi yakni disebuah

restoran memiliki tipe pelayanan sesuai tempat dan keinginan tamu yang datang. Menurut Sinaga (2018:28) bahwa ada beberapa dasar tipe tipe pelayanan di restoran :

- a. Table service adalah sistem pelayanan restoran dimana para tamu duduk dikursi menghadap meja makan, kemudian makanan maupun minuman diantarkan dan disajikan kepada tamu.
- b. Self Service atau disebut juga dengan Buffet Service adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap dihidangkan telah ditata dengan rapi diatas meja hidangan
- c. Counter Service adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu datang terus duduk di counter. Apabila makanan dan minumannya sudah siap maka akan disajikan kepada para tamu diatas counter.
- d. Carry Out Service adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana tamu datang hanya untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi.

## 2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang

diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor

penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau

lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. (Steven Darwin, et, al., 2014)

1) Reliability. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2) Responsiveness. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari

kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

3) Assurance. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

4) Emphaty. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

5) Tangible. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

## 2.6 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berikut adalah beberapa uraian tabel hasil penelitian yang relevan dari penelitian terdahulu yang didapatkan dari 3 peneliti sebelumnya sebagai acuan peneliti :

*Tabel 2.1 Penelitian yang relevan*

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Desiana Grace Mamole, 2019	Analisis Penerapan SOP Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter/ Waiters Di Main Street Cafe Cititel Hotel Penang Malaysia	Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif adapun data yang diperoleh berupa SOP food & beverage service main street café, dengan cara mentabulasikannya ke dalam bentuk tabel checklist sehingga diketahui pekerjaan karyawan yang sesuai dan yang tidak sesuai dengan SOP. Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah SOP yang

			<p>dilakukan sebanyak 29%, yang jarang dilakukan 59%, dan yang tidak dilakukan 12%.</p> <p>Jadi, sebagian besar SOP tidak dapat dilakukan dengan maksimal. kedai-kedai kopi dengan mengusung Konsep modernisasi dalam upaya meningkatkan minat konsumen berkunjung kembali.</p>
2	Tiffani Fortunella Nasir, 2017	<p>Penerapan Standar Operasional Prosedur Waiter/s Untuk Meningkatkan Pelayanan Breakfast Di Cakrawala Restoran Hotel Aryaduta Manado</p>	<p>Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman staff waiter/s tentang SOP disebabkan pendidikan yang dimiliki tidak kompetensi dibidang perhotelan dan kurangnya pelatihan dari</p>

			<p>pihak hotel dan</p> <p>Pengawasan dari manager</p> <p>F&amp;B service serta tidak</p> <p>ada kekompakan dalam</p> <p>bekerja sehingga banyak</p> <p>pekerjaan yang tidak</p> <p>selesai tepat waktu.</p>
3	<p>Amirul Maulidi</p> <p>Haq,2015</p>	<p>Pentingnya Penerapan</p> <p>Standar Operasional</p> <p>Prosedur Dalam Pelayanan</p> <p>an Yang Diberikan</p> <p>Oleh Karyawan Terhadap</p> <p>p Tamu Di Ruby</p> <p>Resto Royal Hotel 'Lou</p> <p>nge Jember</p>	<p>Berdasarkan</p> <p>hasil penelitian ini dapat disimpulkan</p> <p>bahwa penerapan SOP dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap tamu kurang berjalan dengan baik disebabkan karyawan melawatkan</p> <p>Beberapa poin dari SOP yang telah ditentukan.</p>

*Sumber: Olahan Peneliti, 2024*

## 2.7 Kerangka konseptual

Berikut gambar dibawah ini merupakan kerangka berfikir yang peneliti ambil nanti akan digunakan sebagai acuan bagi peneliti dalam menjelaskan teori

Gambar 2.1 Kerangka konseptual



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif evaluasi .Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting)

Penelitian evaluatif merupakan kegiatan evaluasi yang mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku bagi sebuah penelitian, yaitu persyaratan keilmiah, mengikuti sistematika dan metodologi secara benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Evaluasi kualitatif memberi Anda kemampuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang suatu program atau proses . Hal ini melibatkan “mengapa” dan “bagaimana” dan memungkinkan kita melihat lebih dalam isu-isu yang menjadi perhatian dan mengeksplorasi perbedaannya.

Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif.

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat penelitian Berdasarkan latar belakang penelitian ini tempat penelitian yang akan di teliti dalam mengumpulkan dan memperoleh data agar tercapainya tujuan penelitian ini Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang berada di

Jl. Sultan Syahrir No. 144, Silaing Bawah, Kec. Padang Panjang Barat., Kota Sumatera Barat 27118

Waktu. Untuk memperoleh hasil data yang di butuhkan penelitian ini di mulai dari bulan Maret-Agustus 2024

*Tabel 3.1 Waktu Penelitian*

No	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Observasi Awal					
2	Penyusunan Proposal					
3	Bimbingan Proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Pelaksanaan Penelitian					
6	Penyusunan Laporan					

Sumber: Data Peneliti 2023

### 3.3 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. Supriati (2012 : 38) objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan.

Sedangkan menurut Satibi (2011 : 74) objek penelitian secara umum memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara komprehensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejarah perkembangan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud. Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dan mengetahui apa, siapa, kapan dan dimana penelitian

tersebut dilakukan. Penelitian ini akan di lakukan di Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang

### 3.4 Subjek Penelitian

Arikunto (2016:26) subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategiskarena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang peneliti amati.

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

★ Tabel 3.2 Daftar Nama Informan

NO	Nama	Jabatan
1	Raihan	MOP
2	Dorris	Karyawan
3	3Orang	Konsumen

Sumber: Data Peneliti (2023)

Subjek penelitian yang dilakukan di Restoran Hotel Rangkayo Basa ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informan yang ada .Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu Manajer Operasional *Hotel* Rangkayo Basa Padang Panjang, Karyawan yang berkerja dan Tamu yang datang ke *Hotel* Rangkayo Basa Padang Panjang.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

#### 1. Observasi

Sugiyono (2018:229) menyatakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Penulis melakukan penelitian secara langsung ke objek yang diteliti pada objek terkait melihat dan mengamati, meneliti analisis penerapan SOP di Hotel Rangkayo Basa padang Panjang, objek yang peneliti teliti meliputi suasana di Hotel Rangkayo basa Padang Panjang pengunjung yang datang itu semua tidak lepas dari observasi yang peneliti lakukan.

#### 2. Wawancara

Sugiyono (2016:1994), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur di Hotel Rangkayo basa Padang Panjang, wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur dimana semua pertanyaan telah peneliti siapkan sebelum melakukan wawancara.

### 3. Dokumentasi

Sugiyono (2019) dokumen merupakan peristiwa masa lalu, sebuah dokumen dapat berbentuk tulisan, fotografi, atau karya-karya intelektual seseorang. Dalam penelitian ini dokumentasinya berupa tulisan wawancara, adalah hasil wawancara tertulis.

### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka, Nazir (2013, h. 93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur- literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

### 3.6 Sumber Data Penelitian

Pada penelitian yang akan penulis lakukan ini, jenis data yang akan penulis gunakan bersumber dari data primer dan data sekunder, yaitu:

#### 1. Data Primer

Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Dalam penelitian ini adalah karyawan maupun tamu di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang.

## 2. Data Sekunder

Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini adalah dokumen yang terdapat pada Hotel Rangkayo Basa seperti dokumen yang terdapat pada Hotel Rangkayo Basa seperti dokumen yang pada buku-buku menu dan dokumen penting lainnya . Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen yang terdapat pada Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang seperti dokumen pada buku-buku menu dan dokumen pendukung lainnya.

### 3.7 Instrumen Penelitian

Sanjaya (2011:84) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian dengan observasi dan dokumentasi. Untuk menunjang peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara di Hotel Rangkayo Basa padang Panjang. Dan alat-alat bantu pengumpulan data yang peneliti gunakan saat melakukan wawancara adalah alat tulis seperti buku dan pena, dalam penggunaan alat tulis ini dilakukan persetujuan dari informan terlebih dahulu saat wawancara berlangsung. Pencatatang data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan mencatat hasil wawancara.

Tabel 3.3 Kisi-kisi instrumen

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang	Penerapan SOP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsisten.</li> <li>2. Komitmen.</li> <li>3. Perbaikan berkelanjutan</li> <li>4. Mengikat.</li> <li>5. Seluruh unsur memiliki peran penting.</li> </ol>

### 3.8 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016:244) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Pembahasan dalam penelitian ini akan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Hotel Rangkayo Basa**

Hotel Rang Kayo Basa Padang panjang merupakan cabang dari Hotel Rang Kayo Basa Padang, yang mana sebelumnya bernama hotel flaminggo, setelah dibeli oleh PT.Rang Kayo Basa pada bulan juli 2018 hotel flaminggo resmi berganti nama menjadi hotel Rang Kayo Basa Padang panjang pada bulan januari 2020.

Untuk mengejar image agar setara dengan Hotel Rang Kayo Basa di Padang. Hotel Rang Kayo Basa Padang panjang mengalami banyak perubahan, baik fisik maupun manajemen dan pelayanannya. Hotel Rang Kayo Basa Padang panjang berkonsep hotel halal (muslim friendly hotel) dengan menerapkan kebijakan seleksi tamu, tidak menerima pasangan yang bukan sah suami istri.

Hotel Rang Kayo Basa Padang panjang adalah pilihan yang tepat untuk beristirahat, dengan udara kota yang sejuk dan pemandangan pegunungan yang menambah keindahan saat berada disini. Serta lokasi yang sangat strategis yang bisa ditempuh 2 jam dari Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan 30 menit dari kota Bukittinggi.



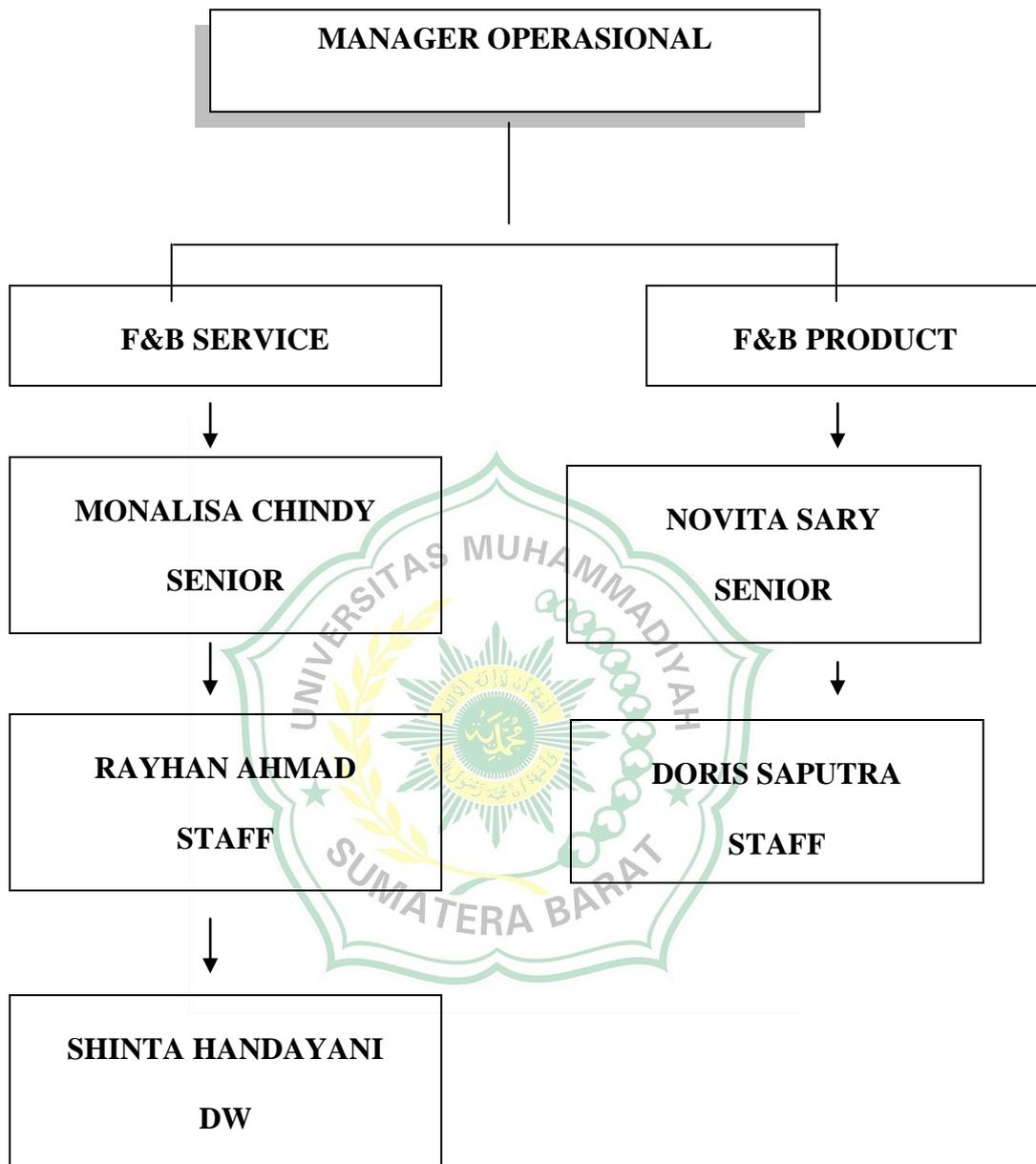
Gambar 4.1 Hotel Rang Kayo Basa

Fasilitas yang dimiliki Hotel Rang Kayo Basa Padang panjang antara lain terdiri dari 36 kamar *superior* dan 8 kamar *deluxe* yang sudah dilengkapi dengan *air conditioner* (AC), wi-fi dan pemanas air. Hotel Rang Kayo Basa juga memiliki ruang pertemuan dengan kapasitas 100 orang, memiliki mushola yang nyaman dan memiliki restoran yang besar.

#### 4.1.2 Struktur Food and Beverage

Dalam Sukarman Purba, d.k.k (2020:135), Struktur organisasi merupakan sistem berupa jaringan kerja yang mencakup tugas-tugas, sistem pelaporan hingga komunikasi yang mengaitkan pekerjaan secara individual bersama-sama dengan kelompok, Wahjono, (2010).

*Tabel 3.1 Struktur F&B Hotel Rang Kayo Basa*



## 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

### 4.2.1 Deskripsi karakteristik Responden

Berikut adalah hasil penelitian yang penulis dapatkan berupa tabel karakteristik informan di departemen *Food and Beverage Service* Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang.

Tabel 4.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin dan umur

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jumlah
1.	Riri	L	26 tahun	1
2.	Doris	L	27 tahun	1
3.	Rehan	L	21 tahun	1
4.	Shinta	P	21 tahun	1
<b>Total Karyawan : 4 orang</b>				

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki laki ada 3 orang dan yang berjenis kelamin perempuan ada 1 orang, jadi total karyawan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang berjumlah 4 orang

Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Lama Bekerja dan Jabatan

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Lama Kerja	Jabatan	Jumlah
1.	Riri	SMK Boga	5 Tahun	Senior FnB	1
2.	Doris	Manajemen Hotel	2 Tahun	Waiters	1
3.	Rehan	SMK Hotel	5 Bulan	Waiters	1
4.	Shinta	SMK Hotel	3 Bulan	Waitress	1

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan yang memiliki tingkat pendidikan Manajemen Hotel Hanya 1 orang, 1 orang dari SMK jurusan perhotelan, 1 orang SMK jurusan boga dan ada 1 orang yang bukan dari perhotelan yaitu SMA biasa. Jadi, dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan dan lama kerja, karyawan memiliki pengalaman kerja yang cukup di bidang perhotelan.

Dilihat dari posisi/jabatan senior F&B 1 orang, dan waiter/waitress 3 orang. Total keseluruhan karyawan ada 4 orang, sehingga seringkali koordinator yang semestinya hanya bertugas di office turut membantu pekerjaan di restoran.

Dalam operasional Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang terbagi 3 *shift* yaitu :

1. *Shift* pagi ( jam 7 pagi – jam 3 sore )
2. *Shift* sore ( jam 3 sore – jam 11 malam )
3. *Shift* malam ( jam 11 malam – 7 pagi )

Tabel 4 Standar Operasional Prosedur waiters

No	Standar Operasional Prosedur	Nama	Dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Menyambut tamu dengan memberi salam sesuai dengan waktu dananyakan kabar dari tamu yang datang ke restoran	Riri	✓	
		Doris	✓	
		Rehan	✓	
		Shinta	✓	
2.	Mengantarkan tamu menuju tempat duduk yang diinginkan dan membantu menarik kursi ketika tamu akan duduk	Riri	✓	
		Doris	✓	
		Rehan	✓	
		Shinta	✓	
3.	Menyerahkan daftar menu dari sebelah kanan tamu dengan tamu wanita terlebih dahulu	Riri		✓
		Doris		✓
		Rehan		✓
		Shinta		✓

4.	Sambil memberikan waktu kepada tamu dalam menentukan makanan/minuman yang akan dipesan, waiters dapat melakukan taking order untuk minuman terlebih dahulu sebelum memesan makanan	Riri	✓	
		Doris	✓	
		Rehan		✓
		Shinta		✓
5.	Mencatat pesanan tamu pada captaint order yang dibuat 3 rangkap, setiap lembarnya diberikan pada cashier, bar & kitchen	Riri	✓	
		Doris	✓	
		Rehan	✓	
		Shinta	✓	
6.	Mengulang kembali pesanan untuk menghindari kesalahan	Riri	✓	
		Doris	✓	
		Rehan		✓
		Shinta		✓
7.	Membawa captain order ke bar dan kitchen	Riri	✓	
		Doris	✓	
		Rehan	✓	
		Shinta	✓	
8.	Sambil menunggu pesanan tamu siap dihidangkan, waiters melakukan set up cutleries pada meja tamu	Riri		✓
		Doris	✓	
		Rehan		✓
		Shinta		✓
9.	Menyajikan makanan yang telah dipesan sesuai dengan urutan makanan	Riri		✓
		Doris		✓
		Rehan		✓
		Shinta		✓
10.	Menanyakan kepada tamu apakah mereka sudah selesai makan sebelum melakukan clear up	Riri	✓	
		Doris		✓
		Rehan		✓
		Shinta		✓
11.	Melakukan crumbing down serta mengangkat salt and papper	Riri	✓	
		Doris		✓
		Rehan	✓	
		Shinta		✓
12.	Menyerahkan bill, sambil menanyakan kepada tamu tentang rasa dari makanan dan minuman serta menanyakan sesuatu yang dikeluhkan dari tamu	Riri		✓
		Doris	✓	
		Rehan		✓
		Shinta		✓

Dari 4 informan yang telah dinilai berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) waiters di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang dapat disimpulkan bahwa :

1. Standar Operasional Prosedur nomor 1 dan 2 telah dilakukan oleh seluruh waiters yang bertugas di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang yang berjumlah 4 orang.
2. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 3 dapat dilihat bahwa tidak ada satupun waiters yang melakukan SOP tersebut
3. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 4 dapat dilihat bahwa terdapat 2 orang waiters yaitu Riri dan Doris yang melakukan dan 2 orang waiters yaitu Rehan dan Shinta yang tidak melakukan Standar Operasional Prosedur tersebut.
4. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 5 dapat terlihat bahwa semua waiters telah melakukan SOP tersebut.
5. Pada Standar Operasional Prosedur nomer 6 dapat terlihat bahwa 2 orang waiters yaitu Riri dan Doris telah melakukan SOP dan 2 orang waiters lainnya yaitu Rehan Shinta tidak melakukan SOP nomor 6 tersebut.
6. Pada Standar Operasional nomor 7 dapat dilihat bahwa semua waiter telah melakukannya.
7. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 8 terlihat bahwa hanya 1 orang waiters yang melakukan yaitu Doris dan 3 orang waiters lainnya yaitu Riri,Rehan dan Shinta tidak melakukan.

8. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 9 dapat dilihat bahwa tidak terdapat satu orang waiters pun yang melakukan SOP tersebut.
9. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 10 terlihat hanya 1 orang waiters yang melakukannya yaitu Riri dan 3 orang waiters lainnya tidak melakukan yaitu Doris, Rehan dan Shinta.
10. Pada Standar Operasional Prosedur nomor 11 terdapat 2 orang orang waiters yang melakukan yaitu Riri dan Rehan dan 2 orang Waiters lainnya yaitu Doris dan Shinta tidak melakukan.
11. Dan yang terakhir untuk Standar Operasional Prosedur nomor 12 terlihat hanya 1 orang waiters yang melakukan yaitu Doris dan 3 orangwaiters lainnya yaitu Riri,Rehan dan Shinta tidak melakukan

#### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur waiters yang berlaku di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang dengan menggunakan teori dari Puji (2014) yang terdiri dari Konsisten, Komitmen, Perbaikan Berkelanjutan, Mengikat, dan Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting. di departemen *food and baverage service*, berikut kesimpulannya :

1. Prosedur menyambut tamu di restoran, menyambut dengan cara memberi salam sesuai dengan waktu serta menanyakan kabar dari tamu yang akan datang ke restoran.

Dari hasil observasi, penulis menemukan bahwa SOP ini masuk kedalam prinsip penerapan SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari

waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi dan Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting yaitu seluruh pegawai memiliki peran tertentu dalam setiap prosedur yang di standarkan

2. Standar Operasional Prosedur waiters mengantarkan tamu menuju tempat duduk yang diinginkan dan membantu menarik kursi ketika tamu akan duduk.

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk kedalam prinsip penerapan SOP Komitmen yaitu dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah sampai tertinggi

3. Menyerahkan daftar menu dari sebelah kanan tamu dengan gtuam wanita terlebih dahulu

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapan SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi

4. Sambil memberi waktu kepada tamu dalam menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan, waiters dapat menyiapkan captain order, dalam hal ini waiters dapat melakukan taking order untuk mengetahui jenis minuman yang akan dipesan terlebih dahulu sebelum tamu menentukan pilihan makanan yang akan mereka pesan

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten darin

waktu ke waktu oleh siapapun dalam konsisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi

5. Mencatat pesanan tamu pada captaint order yang dibuat 3 rangkap, setiap lembarnya diberikan pada cashier,bar & kitchen

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi dan Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting yaitu seluruh pegawai memiliki peran tertentu dalam setiap prosedur yang di standarkan

6. Mengulang kembali pesanan untuk menghindari kesalahan

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Komitmen yaitu dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah sampai tertinggi dan perbaikan berkelanjutan yaitu pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar benar efisien dan efektif.

7. Membawa captain order ke bar dan kitchen

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi, Mengikat yaitu pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah di tetapkan dan

Seluruh Unsur memiliki Peran Penting yaitu seluruh pegawai memiliki peran tertentu dalam setiap prosedur yang di standarkan

8. Sambil menunggu pesanan tamu siap dihidangkan, waiters melakukan set up cutleries pada meja tamu

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi, perbaikan berkelanjutan yaitu pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar benar efisien dan efektif dan Seluruh Unsur memiliki Peran Penting yaitu seluruh pegawai memiliki peran tertentu dalam setiap prosedur yang di standarkan

9. Menyajikan makanan yang telah dipesan sesuai dengan urutan makanan

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi dan Komitmen yaitu dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah sampai tertinggi

10. Menanyakan kepada tamu apakah mereka sudah selesai makan sebelum melakukan clear up

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Komitmen yaitu dilaksanakan dengan komitmen

penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah sampai tertinggi dan perbaikan berkelanjutan yaitu pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar benar efisien dan efektif

11. Melakukan crumbing down serta mengangkat salt and paper

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi

12. Menyerahkan bill, sambil menanyakan kepada tamu tentang rasa dari makanan dan minuman serta menanyakan sesuatu yang dikeluhkan dari tamu

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa SOP ini masuk ke dalam prinsip penerapn SOP Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondiosi apapun oleh seluruh jajaran organisasi, Komitmen yaitu dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah sampai tertinggi dan perbaikan berkelanjutan yaitu pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar benar efisien dan efektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang, dapat disimpulkan dari penerapan SOP di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang dengan 5 prinsip penerapan SOP sebagai berikut :

1. Konsisten yaitu dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi terdiri dari 9 Standar Operasional Prosedur yang ada di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang
2. Komitmen yaitu dilakukan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah sampai tertinggi terdiri dari 5 Standar Operasional Prosedur yang ada di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang
3. Perbaikan Berkelanjutan yaitu pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar benar efisien dan efektif, terdiri dari 4 Standar Operasional Prosedur yang ada di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang
4. Mengikat, yaitu pelaksana dalam melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan, terdiri dari 1 Standar Operasional prosedur yang ada di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang
5. Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting, yaitu seluruh pegawai

mempunyai peran tertentu dalam setiap prosedur yang di standarkan, jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, hal ini akan mengganggu keseluruhan proses yang akan berdampak pada proses penyelenggaraan perusahaan

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyarankan agar

1. Untuk meningkatkan pelayanan diharapkan memiliki program training expert agar pelayanan dapat maksimal dan dapat menguasai standar operasional prosedur yang ada.
2. Diharapkan Waiter dan Waitress dapat menjelaskan menu yang ada kepada setiap konsumen yang datang dan dapat memberikan rekomendasi menu yang bestseller kepada konsumen.
3. Diharapkan karyawan lebih Konsisten mengikuti SOP yang ada dalam melayani konsumen dengan maksimal.
4. Diharapkan lebih di variasikan lagi menu-menu yang ada di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang Panjang Setiap Bulanny

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirul MaulidiHaq,(2015). Pentingnya Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Terhadap Tamu Di Ruby Resto Royal Hoteln'Lounge Jember.
- Atmojo,Marsum Widjojo & Siti fauziah (2016). Proesional Waiter. Yogyakarta Andi
- Arikunto Suharsimi, Suhardjono, Supardi. 2006. Penelitian Tindakan. Jakarta : Bumi
- Arikunto, Suharsimi. (2016). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Ade, Sanjaya. (2011). Model-model Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- A.W Marsum,(2009). Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Atmadjati, Arista. 2018. Layanan Prima dalam Praktik Saat ini. Yogyakarta : Deepublish
- Budiningsih, 2009, istilah Cafe (No.51). Damayana Ardian (2019), Buku Kafedia diterbitkanolehaksana.Pelayanan Publik. Bandung : Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung.
- Desiana Grace Mamole, (2019). Analisis Penerapan SOP Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter / Waiters Di Main Street Cafe Cititel Hotel Penang Malaysia.
- Dhea Adelia & Poppy Indriani, 2018. Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Department Food And Beverage Service Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Opi Indah Hotel
- Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Ecellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harahap (Azwar, 2019): Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). Jurnal Teknologi Dan Open Source, 3(1), 131-143.

- Hartatik, Indah Puji. (2014). Buku Praktis Megembangkan SDM. Jogjakarta.laksana.
- Hartatik, Indah Puji. (2014). Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta. Flasbooks.
- Iwan Satibi. (2011). Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertai, Bandung : Ceplas
- Insani, Istyadi. (2010). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Kotler, Philip. (2003). Manajemen Pemasaran, edisi kesebelasan, Jakarta : indeks kelompok gramedia
- Komarudin (2001) : Rofiqoh, A. (2014). Analisa Soal-Soal Pada Buku Siswa Pelajaran Matematika Smp Kelas Vii Kurikulum 2013 Berdasarkan Taksonomi Bloom Terevisi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Laksmi, Fuad dan Budianto. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka
- Moenir, H: A. S., 2001, . Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Askara, Jakarta.
- Moekijat, 2008. Administrasi Perkantoran. Bandung : Mandar maju.
- Nazir, Moh. (2013). Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Pingkan Christy Estrelit Mamuaya, 2016. Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja Waiter / Waitress Di Sun Café Restoran Pada Sun Island Boutique Villas & Spa Seminyak, Bali.
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan pertama, Trans idea publishing, Yogyakarta
- Sinaga, Firman. (2018). Restoran dan Keempatannya. Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian, (Bandung: Alfabeta), 519 halaman. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Suparti.2012.Metode Penelitian Komputerisasi Akuntansi, Bandung: LABKAT

Tiffani Fortunella Nasir, 2017. Penerapan Standar Operasional Prosedur Waiter/s Untuk Meningkatkan Pelayanan Breakfast Di Cakrawala Restoran Hotel Aryaduta Manado

