

Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Breakfast Buffet* di Four Star By Trans Hotel Renon

Made Arya Astina

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: aryaastina.made@gmail.com

I Wayan Kiki Sanjaya

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: kiki.sanjaya@ipb-intl.ac.id

Indra Galih Setia Wati

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: indragalihsetiawati@gmail.com

Abstract. *The role of Standard Operating Procedures in ensuring the smooth execution of tasks is a significant focus for many hotels. This research aims to investigate the implementation of standard operating procedures in the breakfast service provided by waiters/waitresses in the buffet service at Four Star By Trans Hotel Renon. Data collection methods employed in this study include observation, interviews, and documentation. The gathered data is subsequently analyzed using a Qualitative Descriptive approach. The findings of this research provide insights into the effectiveness and consistency of implementing SOPs in breakfast services. The findings from this study can make a valuable contribution to Four Star By Trans Hotel Renon in ensuring that their SOPs are executed effectively and in accordance with standards.*

Keywords: *Standard Operating Procedure; Breakfast; Waiter/Waitress.*

Abstrak. Peran Standard Operating Procedure dalam memastikan langkah kerja berjalan dengan baik menjadi fokus penting bagi sebagian besar hotel. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui Bagaimana penerapan standard operating procedure pelayanan breakfast yang dilakukan oleh waiter/waitres pada buffet service di Four Star By Trans Hotel Renon. Metode pengumpulan data yang di terapkan pada metode ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang efektivitas dan konsistensi dalam menerapkan SOP pada layanan breakfast. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi Four Star By Trans Hotel Renon dalam memastikan bahwa SOP mereka berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar.

Kata Kunci: Standar Oprasional Prosedur; Breakfast; Waiter/Waitress

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan pulau yang terkenal dengan keindahan alam dan keunikan kebudayaannya. Keunikan tersebut salah satunya disebabkan oleh adanya pengaruh kebudayaan Bali yang didasarkan atas kepercayaan agama Hindu. Jiwa kebudayaan Bali dapat dikatakan berdasarkan pada agama Hindu dan lembaga adat istiadat sebagai wadahnya (Widiasih *et al.*, 2017). Selain itu, keramahan dari masyarakat di pulau ini juga menjadi nilai lebih pulau ini dalam menarik wisatawan. Nilai lebih pulau ini telah terbukti menarik banyak wisatawan untuk datang. Dengan banyaknya wisatawan wisatawan yang datang berkunjung, maka dibutuhkan sarana akomodasi dan sarana penunjang lainnya. Oleh karena itu pemerintah daerah provinsi

Bali mendorong para pengusaha untuk berinvestasi di sektor jasa perhotelan. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan ruang makan, minum dan tidur bagi orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa persetujuan khusus (Sulastiyono, 2011 dalam Derianto & Kristiutami, 2015).

Four Star by Trans Hotel merupakan salah satu hotel yang berlokasi di pusat kota Denpasar, Bali. Hotel ini didukung dengan fasilitas 128 kamar tamu, restaurant dan fasilitas lainnya. Food and Beverage Department menjadi salah satu departemen yang memegang peranan penting di hotel ini. Menurut Mertayasa (2016), menyatakan bahwa Food and Beverage Department merupakan bagian yang mempunyai tugas utama menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Four Star by Trans Hotel memiliki restaurant bernama The Restaurant yang menawarkan Pan-Asian dengan cita rasa lokal yang berbeda dan dibuat dengan bahan-bahan segar yang bersumber dari pemasok lokal. The Restaurant memiliki berbagai jenis pelayanan, salah satu jenis sistem penyajian makanan prasmanan (buffet).

Dalam memastikan langkah-langkah pelayanan dikaukan dengan baik, hotel ini menerapkan beberapa standard operating procedure (SOP). Seperti misalnya “How to Set Up Buffet Table, How to Serve Buffet, How to Greet the Guest” Menerapkan SOP yang sudah ditetapkan merupakan tantangan di berbagai tempat, termasuk di hotel ini. Walaupun berbagai upaya telah dilakukan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan, akan tetapi masih ada beberapa keluhan dari tamu terhadap pelayanan yang di berikan. Penerapan SOP dengan baik dalam pelayanan breakfast di hotel ini masih belum dapat dipastikan. Selain itu,perlu juga diidentifikasi upaya-upaya yang dilakukan oleh pengelola hotel.Hal ini menjadi alasan perlunya diteliti penerapan SOP di hotel ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menjawab rumusan masalah. Menurut Moleong (2005) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Adapun tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan di Four Star By Trans Hotel Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan februari 2023 hingga bulan Juli 2023. Teknik penyajian hasil analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis Deskriptif Kualitatif di mana data di peroleh berupa SOP dan mentabulasikannya ke dalam bentuk tabel cek-list di sertai penjelasan atau gambaran pekerjaan-pekerjaan yang sering dilakukan bertujuan untuk mendapat suatu kesimpulan, serta melakukan observasi dan wawancara.

Adapun teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2001) yang menyebutkan dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi, Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan dan kepastian), Emphaty (empati)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil obeservasi mengenai penerapan sejumlah tiga puluh sembilan (39) langkah kerja dari beberapa SOP yang ada, sejumlah 92% secara konsisten dijalankan oleh para pramusaji. Namun ditemukan sejumlah 5% dari langkah kerja jarang atau tidak selalu diterapkan. Sejumlah 2% langkah kerja tidak pernah di jalankan pada periode observasi. Data penelitian ini dihasilkan dari observasi yang di lakukan terhadap tujuh orang pramusaji restoran di four star by trans hotel pada periode april sampai Juli 2023.

Untuk mengetahui upaya apa yang di lakukan oleh Four Star By Trans Hotel dalam memastikan penerapan standard operating procedure pelayanan buffet breakfast dilakukan wawancara terhadap Bapak Heru Tana Roza selaku supervisor restoran di Four Star By Trans Hotel. Dari hasil wawancara diperoleh pernyataan sebagai berikut: “Pihak hotel mengadakan pelatihan waiter/waitress 2 kali dalam sebulan dengan tujuan meningkatkan kinerja waiter/waitress dan mengulas apakah mereka sudah bekerja sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan, pelatihan ini di adakan di Trans Resort Bali karena merupakan induk pusat dari cabang Four Star By Trans Hotel.” (Wawancara, 6 Mei 2023). Terkait dengan upaya dan tugas supervisor dalam membantu menerapkan SOP, Bapak heru Tana Roza menyatakan: “Saya selaku supervisor telah memberikan SOP kerja kepada staf waiter/waitress bahkan peserta training di restoran ini agar mereka semua melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah di tentukan oleh hotel ini. Serta saya juga melakukan pengawasan untuk mengurangi kesalahan kerja. (Wawancara, 6 Mei 2023)

Dari hasil wawancara ini, jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan maka dapat diketahui bahwa supervisor telah melakukan pendekatan dari dimensi reliabilitas. Memberikan pelatihan termasuk dalam unsur "Reliable" (Andal) dalam teori kualitas pelayanan. Dalam

konteks teori kualitas pelayanan (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness), unsur "Reliable" mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan kepada pelanggan. Pelatihan yang efektif membantu memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang konsisten dan andal kepada pelanggan. Dengan demikian, pelatihan berperan penting dalam memastikan kualitas layanan yang andal dalam kerangka teori kualitas pelayanan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan:

1. penerapan Standard Operating Procedure pada saat breakfast di Four Star By Trans Hotel Renon sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan 92% SOP sudah di jalankan, walaupun masih ada 8% SOP belum sepenuhnya dilakukan.
2. Upaya Four Star By Trans Hotel Renon untuk memastikan penerapan Standard Operating Prosedur Pelayanan Breakfast dengan cara mengadakan pelatihan kepada pramusaji dengan tujuan meningkatkan kinerja. Hal ini merupakan pendekatan dari dimensi reliabilitas dalam teori ualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen PenyelenggaraanHotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*, 2(1), 5.
- Lupiyadi, 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Yogyakarta. PT Remaja Rosdakarya.
- Widiasih, P., Wesnawa, I. G. A., & Budiarta, I. G. (2017). Kajian Pelestarian Tradisi Megibung Di Desa Seraya Tengah, Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem (Perspektif Geografi Budaya). *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 5(3), 160–170. <https://doi.org/10.23887/jjpg.v5i3.20666>