



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PRAMUSAJI
DI FEAST RESTAURANT SHERATON BANDUNG HOTEL &
TOWERS**

[Antonius Iskandar Yahya](#)^{1*}, [Acep Akbar Fernando](#)²
^{1,2}. D3 Perhotelan, AKPAR NHI Bandung, Indonesia

*Email : antonbaiker@gmail.com

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pramusaji Di Feast Restaurant Shearton Bandung Hotel & Towers.

Penelitian ini dilaksanakan di Feast Restaurant Shearton Bandung Hotel & Towers dengan populasi Supervisor dan Manajer sebanyak 4 orang. Metode Penelitian yang dipergunakan adalah metode yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan analisis kontinum.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Tingkat Konsistensi di Feast Restaurant Shearton Bandung Hotel & Towers termasuk dalam kategori kadang-kadang dengan skor rata-rata sebesar 36,00; 2) Tingkat Komitmen berada pada kategori selalu dengan skor rata-rata sebesar 39,00; 3) Tingkat pelaksanaan mengikat berada pada kategori kadang-kadang dengan skor rata-rata 49,00; 4) Tingkat Peranan Seluruh Unsur berada pada kategori Selalu dengan skor rata-rata 42,00; 5) Tingkat Prosedur Penyempurnaan berada pada kategori Kadang-kadang dengan skor rata-rata 43,00; 6) Tingkat Pendokumentasian berada pada kategori Kadang-kadang dengan skor rata-rata 42,00. Hasil keseluruhan analisis pada tingkat 1) Konsistensi berada pada kategori Cukup; 2) Komitmen berada pada kategori Baik; 3) Bentuk Pelaksanaan Mengikat berada pada kategori Cukup; 4) Perananan Seluruh Unsur berada pada kategori Baik; 5) Penyempurnaan berada pada kategori Cukup; 6) Pendokumentasian berada pada kategori Cukup.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kurang optimalnya pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan pramusaji di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Kata Kunci: SOP, pelayanan, pramusaji

ABSTRACT

This study aimed to identify and analyzed implementation of Standard Operating Procedures For Waiters Service At Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers.

This research was conducted at Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers with a population of as many as 4 Manager and Supervisors. The method used is descriptive analysis method using continuum analysis.

The result of this study are as follows : 1) The state of Konsistensi at Feast Restaurant Shearton Bandung Hotel & Towers it is Sometime categories, with an average score of 36,00; 2) The satae of Komitmen it is Always categories, with an average score of 39,00; 3) The satae of Pelaksanaan Mengikat it is Sometime categories, with an average score of 49,00; 4) The satae of Peranan Seluruh Unsur it is Always categories, with an average score of 42,00; 5) The satae of Penyempurnaan it is Sometime categories, with an average score of 43,00; 6) The satae of Pendokumentasian it is Sometime categories, with an average score of 42,00. The Result of analysis are as follows: 1) Konsistensi it is Fair categories; 2) Komitmen it is Fine categories; 3) Bentuk Pelaksanaan Mengikat is Fair categories; 4) Perananan Seluruh Unsur is Fine categories; 5) Penyempurnaan is Fair categories; 6) Pendokumentasian is Fair categories.

The conclusion of this study is shown to identify and analyzed implementation of Standard Operating Procedures For Waiters Service At Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Keywords: *SOP, services, waiter*

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

Pendahuluan

Perkembangan pariwisata Kota Bandung ditopang oleh ketersediaan dan variasi tempat wisata perkotaan maupun perdesaan dalam bentuk sebagai fitur kota. Kota Bandung dikenal sebagai salah satu destinasi wisata unggulan Provinsi Jawa Barat. (Portal Bandung 2019). Bandung bukan hanya sebuah kota yang menjadi rumah bagi kebanyakan masyarakat. Lebih dari itu, Bandung adalah kisah dan sejarah yang telah bergulir lebih dari dua abad silam. Sejak dahulu Bandung mahsyur akan kemolekannya. Kota yang dikelilingi pegunungan ini memang menyimpan berjuta keindahan alam. Tidak hanya itu, berbagai macam destinasi wisata menarik mulai dari tempat kuliner sampai tempat rekreasi bisa ditemukan di Kota Bandung. (Disbudpar Bandung 2019).

Dari pernyataan diatas Bandung merupakan tempat kuliner yang banyak diminati banyak orang, yang menjadikan banyaknya restoran dan cafe di kota Bandung. Restoran adalah tempat bisnis yang menyiapkan dan menyajikan makanan maupun minuman kepada pelanggan dengan imbalan uang. Makanan umumnya disajikan dan dimakan di tempat, tetapi banyak restoran yang juga menawarkan layanan antar makanan dan pengiriman makanan. Restoran sangat bervariasi dalam penampilan dan penawaran layanannya, termasuk berbagai macam masakan dan model layanan mulai dari jenis restoran cepat saji dan kafetaria, hingga restoran keluarga dengan harga menengah, dan perusahaan mewah dengan harga tinggi.

Dari penjelasan tersebut tempat kuliner berupa restoran memberikan pelayanan dengan baik terhadap konsumen yang bertujuan untuk mencapai kepuasan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika dirinya merasa puas dengan nilai dan kualitas yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama. Untuk mencapai hal tersebut pramusaji sangat penting memperhatikan pelayanan yang sangat baik dalam

mencapai tingkat keberhasilan restoran. Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat memberikan kesan terhadap tamu yang berkunjung adalah tujuan utama sebuah restoran.

Hal tersebut dibutuhkan untuk karyawan mengetahui dan memahami pedoman bagaimana langkah yang harus dilakukan dari mulai tamu memasuki restoran hingga meninggalkan restoran. Maka dari itu supaya setiap restoran harus memiliki pedoman yang sesuai dengan standar dan karyawan yang bekerja harus dapat menerapkan dan menjalankan tugas nya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka dari itu sebuah restoran dibutuhkan adanya Standar Operasional Prosedur.

Maka dari itu sebuah panduan yang dijadikan standar dalam SOP perlu melengkapi teori berikut menurut Indah Puji Hartatik (2014:45):

1. Konsistensi karena tujuannya sebagai pedoman kerja, maka SOP harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun dengan kondisi apapun.
2. Komitmen SOP harus dipatuhi dan dilaksanakan dengan penuh komitmen, baik untuk pegawai maupun jajaran petinggi perusahaan.
3. Perbaikan Berkelanjutan SOP tidak bersifat kaku dimana dalam pelaksanaannya SOP harus terbuka dengan penyempurnaan untuk mambantuk prosedur yang lebih efektif dan efisien.
4. Mengikat Meskipun SOP bersifat dinamis terhadap penyempurnaan, namun dalam praktiknya, SOP bersifat mengikat bagi siapapun. Pekerjaan atau tugas harus diselesaikan sesuai dengan prosedur yang sudah tertulis dalam SOP.
5. Setiap Unsur Memiliki Peran Penting SOP mengandung peran-peran penting setiap pegawai sehingga jika terdapat satu pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik maka dapat mengganggu proses lainnya.
6. Terdokumentasi Setiap prosedur yang tercantum di dalam SOP hendaknya dilakukan dokumentasi dengan baik sehingga dapat dijadikan referensi bagi anggota lain yang membutuhkan.

Dari penjelasan diatas bahwa SOP sangatlah membantu dan memberikan kemudahan bagi sumber daya manusia dalam melaksanakan kegiatan di dalam suatu organisasi khususnya dalam bidang kegiatan operasional di suatu restoran untuk memberikan pelayanan terhadap tamu bagi para pramusaji yang dimulai dari menyambut tamu sampai kepergian tamu. SOP akan berjalan dengan efektif apabila karyawan melaksanakan suatu proses kegiatan untuk memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan SOP itu sendiri.

Hasil dari wawancara penulis terhadap outlet manajer di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers, Jl. Ir. H. Juanda No.390, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135. Dalam melaksanakan pelayanan pramusaji masih terlihat belum dapat optimal. Hal tersebut didapatkan oleh outlet manajer yang mengatakan bahwa standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh restoran tersebut belum dapat sepenuhnya dilaksanakan yang menimbulkan keluhan dari tamu dikarenakan pramusaji seringkali mengabaikan beberapa standar operasional prosedur dan hanya menjalankan yang menurutnya penting saja hal tersebut juga didapat oleh penulis dari ulasan tamu yang berkunjung di restoran tersebut.

TABEL 1. Keluhan Tamu Bulan Januari – September 2021

Bulan	Produk	Pelayanan	Fasilitas
Januari	20	33	15
Februari	23	28	14
Maret	17	27	12
April	13	20	9
Mei	15	24	11
Juni	16	29	12
Juli	18	27	10
Agustus	21	23	13
September	19	25	12
Total	162	236	120

Sumber: *Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers*, 2021

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa angka tingkat keluhan tamu terhadap pelayanan masih cukup tinggi dan kurang memuaskan bahwasanya seringkali pramusaji tidak menyambut atau menyapa pelanggan disaat datang ke restoran tersebut dan apabila sedang keadaan lumayan sibuk pramusaji terkadang tidak membersihkan meja dengan maksimal yang menyebabkan ketidaknyamanan untuk pelanggan ketika duduk di meja restoran tersebut dan seringkali pramusaji beroperasi dengan lambat dikarenakan tidak menerapkan SOP dengan baik yang seharusnya mempermudah pramusaji untuk beroperasi. Karena untuk menjangkau tingkat kenyamanan dan kepuasan tamu di restoran tersebut pada dasarnya adalah standar operasional prosedur.

Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan adalah metode deskriptif, Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Data yang penulis gunakan yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang di dapat kan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian dan biasanya bersumber dari teori-teori yang mendukung penelitian, sedangkan data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan panca indra peneliti, dengan sudut pandang peneliti hasil yang didapatkan haruslah objektif atau tidak memihak kepada siapapun. Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Menurut Riduwan (2004) pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek

penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian yang diobservasi adalah standar operasional prosedur pelayanan pramusaji di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung terhadap tamu dan koordinator Feast Restaurant dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden, secara langsung bertatap muka untuk mendapatkan informasi yang jelas dan rinci sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Menurut Djumhur dan Muh.Surya (2002:62) Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung dalam. Sedangkan menurut Dewa Ketut Sukardi (2003:85) wawancara adalah alat untuk memperoleh data atau fakta atau informasi dari seorang murid secara lisan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, dimana dalam melaksanakan wawancara peneliti terlebih dahulu menyusun list pertanyaan.

3. Kuesioner

Sugiyono (2012:162) menyatakan bahwa “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Tujuan dari pengadaaan kuesioner ini adalah untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat dari responden.

4. Studi pustaka

Untuk mendapatkan data dan mencari informasi yang bersifat teoritis, penulis mengambil pendapat beberapa ahli yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti sebagai bahan referensi untuk membandingkan teori yang sudah ada dengan keadaan sebenarnya di lokasi.

Skala pengukuran

Ramli (2011) menyatakan bahwa “Skala Pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data.

Skala pengukuran yang akan digunakan oleh penulis adalah Skala Likert karena penulis menyimpulkan bahwa skala tersebut merupakan skala yang tepat untuk penelitian yang akan dilaksanakan. Skala Likert menurut Djaali (2008:28) ialah “skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan”. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Skala itu sendiri salah satu artinya, sekedar memudahkan, adalah ukuran-ukuran berjenjang, misalnya 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Skala Likert juga merupakan alat untuk mengukur (mengumpulkan data dengan cara “mengukur-menimbang”) yang “itemnya” (butir-butir pertanyaan) berisikan (memuat) pilihan yang berjenjang.

Teknis Analisis Data

Sedangkan, untuk teknik analisis data yang akan digunakan adalah teknik analisis data kuantitatif dengan statistik deskriptif karena peneliti ingin menggunakan data – data statistik yang terkumpul dari para responden dan data dari sumber lain untuk menyusun penelitian tersebut. Sugiyono (2012:5) menyatakan bahwa “data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka-angka. Data ini diperoleh dari pengukuran langsung maupun dari angka-angka yang diperoleh dengan mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif”.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Analisis Mengenai Konsisten Dalam PEMBERLAKUAN Standar Operasional Prosedur di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Konsistensi dalam SOP adalah salah satu faktor yang dijalankan dalam menjalankan operasional untuk mendorong dan menggerakkan pramusaji mencapai tujuan yaitu operasional dapat berjalan dengan lancar.

Seluruh unsur yang terdapat dalam konsistensi diwajibkan untuk melakukannya dengan sangat baik oleh pramusaji apakah yang dilakukan pramusaji sudah sesuai menurut standar yang berlaku atau tidak, apabila dari salah satu unsur ada yang tidak melaksanakan SOP dengan baik maka akan berdampak kepada kegiatan operasional.

Dari prinsip konsistensi tersebut penulis membuat kuesioner mengenai sejauh mana tingkat konsistensi pramusaji dalam menjalankan SOP di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. Tanggapan terhadap konsistensi tersebut dapat dilihat bagaimana pramusaji mengerjakan setiap pekerjaannya secara konsisten secara terus menerus. Penulis menganalisis dengan menggunakan skala Likert dengan kriteria:

- Kriteria Selalu (S) memiliki poin = 3
- Kriteria Kadang-kadang (K) memiliki poin = 2
- Kriteria Tidak Pernah (T) memiliki poin = 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan dari tanggapan manager dan supervisor:

Jumlah jawaban selalu (S): $8 \times 3 = 24$

Jumlah jawaban kadang-kadang (K): $10 \times 2 = 10$

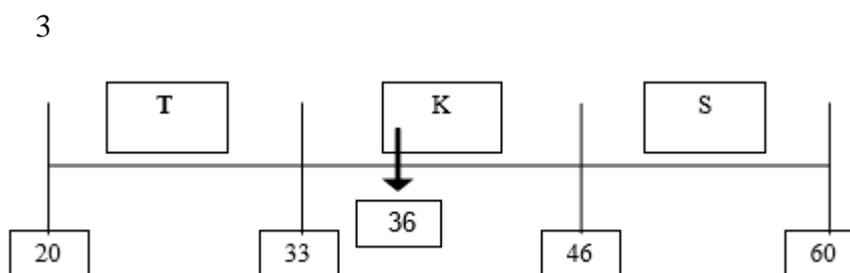
Jumlah jawaban tidak pernah (T): $2 \times 1 = 2$

Total = 36

Jumlah nilai tertinggi: $3 \times 5 \times 4 = 60$

Jumlah nilai terendah: $1 \times 5 \times 4 = 20$

Rentang = $\frac{60 - 20}{3} = 13$



Berdasarkan 5 pertanyaan dan perhitungan yang penulis lakukan secara keseluruhan mengenai konsistensi menurut tanggapan Manager dan Supervisor, dan dapat dikatakan CUKUP. Dari aspek tersebut maka diperlukan untuk lebih diperhatikan lagi pramusaji yang menjalankan SOP agar bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya. Karena tujuan utama dari berjalannya operasional adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi secara berkala dan perbaikan oleh manager dan dijalankan oleh pramusaji dengan baik supaya dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan SOP yang dijalankan oleh pramusaji dapat konsisten dengan hasil yang baik untuk menghasilkan keuntungan bagi restoran.

Analisis Mengenai Komitmen Dalam Pernerlakuan Standar Operasional Prosedur di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Berikut adalah hasil analisis dari wawancara terkait komitmen pelaksanaan SOP oleh pramusaji berdasarkan tanggapan dari manager dan supervisor untuk mengetahui seberapa besar komitmen pramusaji dalam menjalankan SOP.

Penulis menganalisis dengan menggunakan skala Likert dengan 3 opsi dengan kriteria sebagai berikut:

- Kriteria Selalu (S) memiliki poin = 3
- Kriteria Kadang-kadang (K) memiliki poin = 2
- Kriteria Tidak Pernah (T) memiliki poin = 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan dari tanggapan manager dan supervisor:

Jumlah jawaban selalu (S): $8 \times 3 = 24$

Jumlah jawaban kadang-kadang (K): $7 \times 2 = 14$

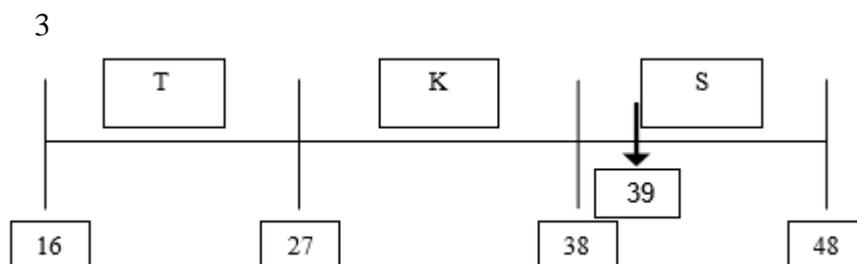
Jumlah jawaban tidak pernah (T): $1 \times 1 = 1$

Total = 39

Jumlah nilai tertinggi: $3 \times 4 \times 4 = 48$

Jumlah nilai terendah: $1 \times 4 \times 4 = 16$

Rentang = $\frac{48 - 16}{3} = 11$



Dari 4 aspek koesioner yang penulis berikan bahwa 3 dari 4 responden menyatakan kesanggupan dalam menjalankan pekerjaannya. 1 responden yang menyatakan bersedia untuk mengerjakan pekerjaannya sesuai sesuai dengan perannya secara terus menerus. 2 responden yang merasa melaksanakan pekerjaannya dengan rasa tanggung jawab. Dan 2 responden yang menyatakan tulus dalam mengerjakan pekerjaannya.

Dari aspek kuesioner yang penulis jelaskan, komitmen pramusaji sudah BAIK, Tetapi ada yang masih kurang dan dapat dilihat dari tanggapan beberapa pihak bahwa pramusaji belum dapat bersedia untuk mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan perannya secara terus menerus dan belum dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal itu

dipengaruhi oleh belum adanya kesadaran dari diri sendiri untuk berkomitmen melalui rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan yang bertujuan agar setiap karyawan dapat bertanggung jawab atas kinerja dalam mengerjakan pekerjaannya yang dikerjakan dengan SOP yang berlaku.

Analisis Mengenai Bentuk Pelaksanaan Mengikat Standar Operasional Prosedur di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Dalam menjalankan SOP penulis melakukan wawancara dengan Manager dan Supervisor mengenai bagaimana aturan yang ada untuk mengikat para pramusaji untuk menjalankan SOP dengan baik dan memasukkannya pada hasil dari tanggapan wawancara.

Menurut narasumber, sebagai manager yang akan mensosialisasikan mengenai peraturan yang ditetapkan dan bentuk pelaksanaan SOP kepada pramusaji hingga seluruh pramusaji memahami seluruh SOP yang sudah ditetapkan. Cara untuk mengikat pramusaji supaya mengikuti aturannya adalah dengan memberikan sosialisasi kepada seluruh pramusaji mengenai bentuk pelaksanaan SOP yang bertujuan agar pramusaji dapat memahami seluruh SOP yang telah ditetapkan sehingga pramusaji dapat menjalankan SOP dengan baik dan juga tugas yang dilakukan oleh Manager dan Supervisor yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap pramusaji selama menjalankan SOP saat operasional.

Ada 3 jenis sanksi yang akan diberikan ketika seluruh karyawan tidak mengikuti aturan yaitu sanksi berupa teguran lisan, sanksi berupa surat cuti, dan sanksi berupa surat pengunduran diri dan juga sebagai supervisor yang akan melakukan pengawasan selama pramusaji menjalankan SOP dan melakukan evaluasi pada saat briefing terkait pelaksanaan SOP. Hal itu dilakukan agar seluruh pramusaji tetap berada diruang lingkupnya untuk melakukan semua aturan yang sudah ditetapkan.

Penulis menganalisis dengan menggunakan skala Likert dengan 3 opsi dengan kriteria sebagai berikut:

- Kriteria Selalu (S) memiliki poin = 3
- Kriteria Kadang-kadang (K) memiliki poin = 2
- Kriteria Tidak Pernah (T) memiliki poin = 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan dari tanggapan manager dan supervisor:

Jumlah jawaban selalu (S): $8 \times 3 = 24$

Jumlah jawaban kadang-kadang (K): $14 \times 2 = 28$

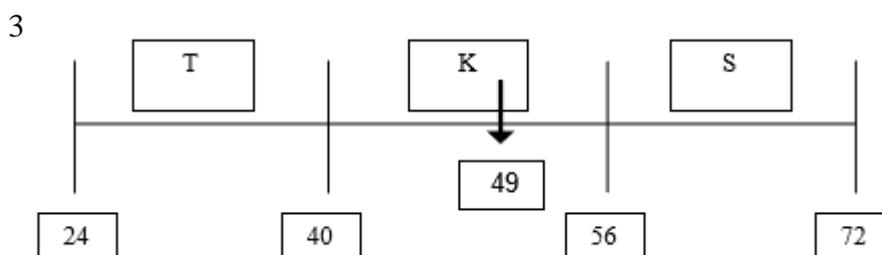
Jumlah jawaban tidak pernah (T): $1 \times 1 = 1$

Total = 49

Jumlah nilai tertinggi: $3 \times 6 \times 4 = 72$

Jumlah nilai terendah: $1 \times 6 \times 4 = 24$

Rentang = $\frac{72 - 24}{3} = 16$



Sejauh ini Manager dan Supervisor mengatakan bahwa ada 14 respon yang kadang-kadang tidak menjalankan SOP dengan baik. Dan 8 respon mengatakan bahwa adanya bentuk pelaksanaan mengikat seperti sosialisasi, melakukan pengawasan, evaluasi ketika briefing dan memberi teguran ketika ada yang tidak menjalankan SOP secara benar. Maka mengenai bentuk pelaksanaan untuk memikat bisa dikatakan CUKUP.

Analisis Mengenai Peranan Seluruh Unsur Dalam Standar Operasional Prosedur di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Hasil dari wawancara penulis dengan narasumber mengenai peran seluruh unsur dapat dijelaskan bahwa dalam Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers seluruh unsur dari tingkatan manager hingga pramusaji ikut terlibat dalam operasional. Maksudnya adalah ketika sudah memasuki waktu operasional semua unsur mengerjakan tugasnya sesuai dengan perannya masing masing dan bekerja dengan sesuai tanggung jawabnya.

Lain hal nya apabila ada suatu event yang memerlukan banyak kinerja karyawan maka unsur lain yang dimaksud adalah part timer yang dipekerjakan untuk membantu dalam menjalankan operasional agar operasional tidak terhambat dan tetap berjalan dengan baik dan lancar.

Penulis menganalisis dengan menggunakan skala Likert dengan 3 opsi dengan kriteria sebagai berikut:

- Kriteria Selalu (S) memiliki poin = 3
- Kriteria Kadang-kadang (K) memiliki poin = 2
- Kriteria Tidak Pernah (T) memiliki poin = 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan dari tanggapan manager dan supervisor:

Jumlah jawaban selalu (S): $10 \times 3 = 30$

Jumlah jawaban kadang-kadang (K): $6 \times 2 = 12$

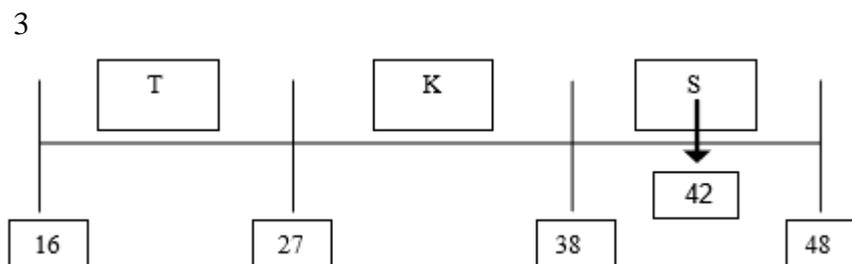
Jumlah jawaban tidak pernah (T): $0 \times 1 = 0$

Total = 42

Jumlah nilai tertinggi: $3 \times 4 \times 4 = 48$

Jumlah nilai terendah: $1 \times 4 \times 4 = 16$

Rentang = $\frac{48 - 16}{3} = 11$



Sejauh ini Manager dan Supervisor mengatakan bahwa ada 10 respon yang selalu menjalankan SOP dengan baik seperti mengerjakan pekerjaan sesuai dengan peran dan tanggung jawab, selalu berusaha mengerjakan pekerjaan dengan baik, dan mempunyai keterkaitan dengan SOP yang dijalankan. Dan 6 respon mengatakan bahwa kadang-kadang pramusaji mengerjakan SOP secara baik. Maka mengenai peranan seluruh unsur dapat dikatakan BAIK.

Analisis Mengenai Prosedur Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur Di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan manager yaitu penyempurnaan terhadap SOP dilakukan setiap pergantian food and beverages manager akan tetapi ada memungkinkan untuk tidak dilakukannya penyempurnaan, namun kembali lagi dari kebijakan masing-masing. Tetapi sejauh ini penyempurnaan terhadap SOP selalu dilakukan sesuai dengan kondisi, situasi dan kebutuhan tertentu.

Penyempurnaan SOP di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers dimana prosedur dari penyempurnaan nya sendiri adalah melewati fase pembahasan selama 3 bulan lalu setelah pembahasan terkait SOP lalu manager mengevaluasi hasil dari pembahasan selama 3 bulan lalu setelah itu SOP dilakukan penyempurnaan. Hal tersebut dilakukan agar pramusaji dapat mengikuti prosedur SOP yang sudah ditetapkan dengan baik dan konsisten.

Penulis menganalisis dengan menggunakan skala Likert dengan 3 opsi dengan kriteria sebagai berikut:

- Kriteria Selalu (S) memiliki poin = 3
- Kriteria Kadang-kadang (K) memiliki poin = 2
- Kriteria Tidak Pernah (T) memiliki poin = 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan dari tanggapan manager dan supervisor:

Jumlah jawaban selalu (S): $6 \times 3 = 18$

Jumlah jawaban kadang-kadang (K): $11 \times 2 = 22$

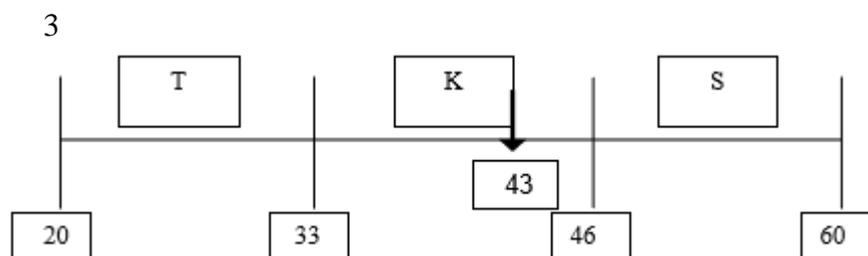
Jumlah jawaban tidak pernah (T): $3 \times 1 = 3$

Total = 43

Jumlah nilai tertinggi: $3 \times 5 \times 4 = 60$

Jumlah nilai terendah: $1 \times 5 \times 4 = 20$

Rentang = $\frac{60 - 20}{3} = 13$



Sejauh ini Manager dan Supervisor mengatakan bahwa ada 11 respon yang kadang-kadang tidak menjalankan SOP dengan baik. Dan 6 respon mengatakan bahwa adanya penyempurnaan sejak pertama kali didirikan, penyempurnaan setiap periodik, adanya prosedur dalam melakukan penyempurnaan, adanya pengaruh setelah melakukan penyempurnaan SOP. Maka mengenai bentuk pelaksanaan untuk memikat bisa dikatakan CUKUP.

Analisis Mengenai Pendokumentasian Standar Operasional Prosedur Di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Dokumentasi pada pelaksanaan SOP sangat diperlukan untuk membantu jalannya operasional. Pendokumentasian SOP di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers sudah dilakukan dengan baik.

Pendokumentasian pada SOP sangatlah membantu untuk para pramusaji yang belum dapat memahami dengan penuh dan yang belum mengetahui tentang SOP restoran tersebut. Bentuk dari dokumentasi SOP yang disediakan yaitu dalam bentuk buku dokumen sehingga pramusaji yang baru bekerja dan karyawan lainnya apabila membutuhkan dokumen SOP dapat melihat langsung ditempat dalam bentuk buku dan juga dokumentasi tersebut harus disertai dengan gambar-gambar yang cukup menjelaskan bagaimana SOP tersebut harus dilakukan serta dokumen mengenai SOP dibagikan kepada seluruh pramusaji hal ini bertujuan agar pramusaji dapat mudah memahami tidak hanya ditempat bekerja melainkan dimanapun pramusaji dapat mempelajari terhadap SOP tersebut dan juga sebagai acuan ketika akan membuat penyempurnaan terhadap SOP. Jadi dapat dikatakan pendokumentasian terhadap SOP sangatlah membantu dalam jalannya operasional.

Penulis menganalisis dengan menggunakan skala Likert dengan 3 opsi dengan kriteria sebagai berikut:

- Kriteria Selalu (S) memiliki poin = 3
- Kriteria Kadang-kadang (K) memiliki poin = 2
- Kriteria Tidak Pernah (T) memiliki poin = 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan dari tanggapan manager dan supervisor:

Jumlah jawaban selalu (S): $10 \times 3 = 30$

Jumlah jawaban kadang-kadang (K): $2 \times 2 = 4$

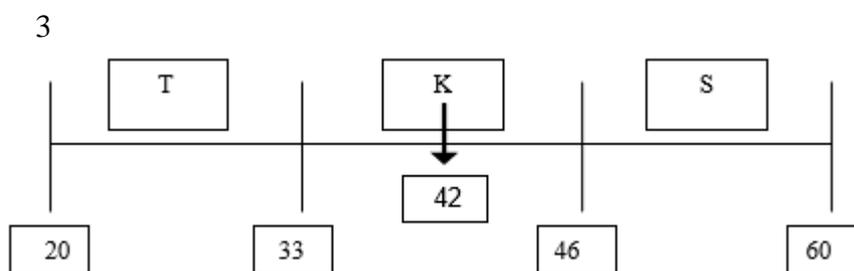
Jumlah jawaban tidak pernah (T): $8 \times 1 = 8$

Total = 42

Jumlah nilai tertinggi: $3 \times 5 \times 4 = 60$

Jumlah nilai terendah: $1 \times 5 \times 4 = 20$

Rentang = $\frac{60 - 20}{3} = 13$



Sejauh ini Manager dan Supervisor mengatakan bahwa ada 10 respon yang mengatakan selalu adanya pendokumentasian SOP, pramusaji membutuhkan pendokumentasian SOP selama menjalankan operasional, dan pramusaji terbantu dengan adanya pendokumentasian SOP. Dan 2 respon mengatakan kadang-kadang tentang adanya pendokumentasian SOP. Dan ada 8 respon mengatakan bahwa pendokumentasian SOP tidak pernah dibagikan kepada seluruh pramusaji dan tidak pernah ada gambar dalam dokumentasi SOP. Maka mengenai bentuk pelaksanaan untuk memikat bisa dikatakan CUKUP.

TABEL 2 HASIL KESELURUHAN NILAI DARI IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi Masalah Sop	Nilai		
	Kurang	Cukup	Baik
Konsistensi		✓	
Komitmen			✓
Bentuk Pelaksanaan Mengikat		✓	
Peranan Seluruh Unsur			✓
Penyempurnaan		✓	
Pendokumentasian		✓	
Rata-Rata		✓	

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner,2020

Jadi berdasarkan hasil keseluruhan perhitungan kuesioner yang disebarkan kepada Manager dan Supervisor mengenai Konsistensi,Komitmen,Bentuk pelaksanaan mengikat, peranan prosedur, penyempurnaan, dan pendokumentasian yang dapat dikategorikan CUKUP dikarenakan terdapat empat faktor dari enam faktor yang masih perlu ditingkatkan, dan dua faktor yang memiliki nilai yang BAIK. Sehingga nilai secara keseluruhan dapat dikategorikan CUKUP.

Simpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil analisis pada bab sebelumnya mengenai Standar Operasional Prosedur pelayanan di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan penilaian dari tanggapan Manager dan supervisor mengenai konsistensi terhadap Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pramusaji di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers adalah Cukup.
- Berdasarkan dari penilaian manager dan supervisor, komitmen yang dilakukan pramusaji dalam melaksanakan SOP adalah Baik.
- Berdasarkan dari penilaian manager dan supervisor mengenai Pelaksanaan Mengikat dapat dikatakan Cukup karena pramusaji telah mengikuti SOP yang ada dengan baik dan benar.
- Berdasarkan dari penilaian manager, peranan prosedur yang dilakukan pramusaji dalam melaksanakan SOP adalah Baik. Dari aspek yang telah diberikan pramusaji sudah menjalankan peranannya dengan baik, dan mengerjakan dengan tanggung jawab, serta selalu berusaha mengerjakan pekerjaannya dengan baik, dan memiliki keterkaitan dengan SOP yang dijalankan.
- Penyempurnaan terhadap pelaksanaan SOP di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers telah dilaksanakan dengan Cukup baik, Dan pihak management yang bertanggung jawab dengan peninjauan untuk mempermudah berjalannya operasional untuk kedepannya dan seterusnya.
- Pendokumentasian terhadap SOP sudah dilakukan dengan Cukup baik dalam bentuk buku tetapi pihak management tidak membagikan buku tersebut kepada seluruh pramusaji yang menyebabkan beberapa pramusaji kurang memahami seluruh SOP yang sudah ditetapkan.

Saran

- a. Manager maupun pramusaji harus saling membuat evaluasi. Sebaiknya pada saat sebelum mulai operasional manager harus selalu mengingatkan pentingnya menjaga konsistensi dalam melaksanakan SOP dan melakukan pengamatan aspek mana saja yang salah dan belum dapat diterima oleh pramusaji.
- b. Dari aspek yang belum dapat dilaksanakan oleh pramusaji, sebaiknya manager harus mengamati aspek mana saja yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik, setelah itu melakukan evaluasi dan melakukan pelatihan dari setiap masing-masing pramusaji.
- c. Sebaiknya pihak manager dan supervisor lebih meningkatkan ketegasan dalam menegur pramusaji yang tidak mengikuti aturan agar lebih memunculkan kesadaran dari diri pramusaji dan ada efek jera. Supaya kegiatan operasional kedepannya akan bisa lebih baik lagi.
- d. Dapat meningkatkan tanggung jawab dari keterlibatan seluruh unsur yang kurang dan mempertahankan bagi yang sudah baik agar operasional tetap berjalan dengan lancar.
- e. Jika diwaktu yang akan datang mengalami perbaikan terhadap SOP, harapannya dapat dilakukan dengan jelas dan menggunakan bahasa yang lebih praktis agar pramusaji dapat mudah dalam memahaminya.
- f. Dokumentasi dapat membantu pramusaji apabila pihak manajemen membagikan dokumentasi tersebut kepada seluruh pramusaji agar pramusaji dapat memahami SOP tidak hanya di tempat kerja saja yang mendukung operasional berjalan dengan lancar, Dan lebih baik lagi dokumentasi SOP ada gambar supaya bisa lebih dimengerti bagi orang yang belum paham dengan SOP yang berlaku dan supaya lebih mudah untuk di ingatkan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Akademi Pariwisata NHI Bandung
2. Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Referensi

- D. K. (2019, Februari 3). *Bandung Traveller Friendly City*. Dipetik November 2, 2020, dari Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata: <https://www.disbudpar.bandung.go.id/new-page>, Bandung.
- P. (2002, Januari 1). *Sarana Dan Prasarana*. Dipetik November 2, 2020, dari Portal Resmi Kota Bandung: <https://portal.bandung.go.id/>, Bandung.
- Ebta, S. (2012, Januari 4). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. Dipetik November 2, 2020, dari Kamus Besar Bahasa Indonesia: <https://kbbi.web.id>, Bandung.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP*. Flashbooks, Yogyakarta.
- Hasibuan, M. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurjaman, A. (2018). *Dari Biasa Jadi Luar Biasa* . Guepedia, Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif* . CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

- Ramli, K. (2011). Skala Pengukuran dan instrumen penelitian. Dipetik 24, November 2012
<http://kamriantiramli.wordpress.com/2011/05/16/skala-pengukuran-dan-instrumen-penelitian/>
- Umar, H. (2005). Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Usman, N. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. CV Sinar Baru, Bandung.
- Syarief, R. M. (2005). Life Excellent. Prestasi, Jakarta.
- Hartatik, I. P. (2014). Buku Praktis Mengembangkan SDM. Laksana, Yogyakarta.
- Djaali, (2008). Skala Likert. Pustaka Utama, Jakarta.
- Van Wynberghe, R., and Khan, S. (2007). Redefining case study. *International Journal of Qualitative Methods*, 6(2), Article 6.