



**MEKANISME PENERAPAN SOP (*STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*) WAITER DI *THE TRAVELODGE RESTAURANT*,
*HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG, SURABAYA***

*Mechanism of Application SOP (standard operational procedure)
Waiter in The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere
Gubeng, Surabaya*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

Agung Arifianto

NIM 140903102024

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**MEKANISME PENERAPAN SOP (*STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*) WAITER DI *THE TRAVELODGE RESTAURANT*,
*HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG, SURABAYA***

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

Agung Arifianto
NIM 140903102024

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Suropto dan Ibunda Isnatul Faizah yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Saudara tercinta saya, Hendri Yus, Riski Wahyudi, Ilham Yusuf Bahtiar dan Fahmi Kurniawan;
3. Teman terbaik saya yang selalu menemani dan menyemangati ketika duduk di bangku kuliah;
4. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan mendapat jalannya”

(H.R Muslim)



* uzumet.blogspot.com/2014/12/motto-hidup-berdasarkan-al-quran-dan.html.
Diakses 12 Juni 2017 jam 23.00 WIB

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Agung Arifianto

NIM : 140903102024

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Mekanisme Penerapan SOP (*standard operational procedure*) Waiter di *The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, Surabaya*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Juli 2017

Yang menyatakan,

(Agung Arifianto)

NIM 140903102024

LAPORAN TUGAS AKHIR

**MEKANISME PENERAPAN SOP (*STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*) WAITER DI *THE TRAVELODGE RESTAURANT*,
*HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG, SURABAYA***

Oleh

Agung Arifianto

NIM 140903102024

Pembimbing

Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si.

NIP 198610052014042002

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Berjudul “Mekanisme Penerapan SOP (*standard operational procedure*) Waiter di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya” karya Agung Arifianto telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 24 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Djoko Wahyudi, M.Si.
NIP 195609011985031004

Sekretaris,

Anggota,

Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si.
NIP 198610052014042002

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si.
NIP 198612032015042002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Mekanisme Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Waiter di The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, Surabaya; Agung Arifianto, 140903102024; 2017: 55 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang disediakan untuk umum dan dikelola secara komersial. Hotel mempunyai beberapa *departement* salah satunya *food & beverage department*. *Food & beverage department* memiliki dua bagian yaitu *food & beverage product* dan *food & beverage service*. *Food & beverage product* yaitu suatu departemen yang bertanggung jawab dalam penyajian makanan, sedangkan *food & beverage service* bertugas menangani penyajian makanan dan minuman. Dalam hal ini, *food & beverage service* berperan untuk memberikan pelayanan yang baik disertai keramah-tamahan, kesopanan, senyuman serta membuat tamu nyaman ketika berada di restoran.

Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya beralamatkan di Jalan Raya Gubeng No.54, Gubeng, Kota Surabaya. Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 17 Januari 2017 sampai dengan 18 Juni 2017 di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu pengamatan, wawancara dan dokumen.

Food & beverage department mempunyai bagian yaitu *The Travelodge Restaurant*. restoran ini merupakan salah satu yang berperan dalam menjual produk makanan dan minuman dan mempunyai pelayanan yang disertai SOP (*standard operational procedure*). *The Travelodge Restaurant* mempunyai berbagai macam peralatan yang ada di dalam restoran, dari berbagai macam *stall* meliputi *stall* soto, *stall egg corner*, *stall* aneka makanan tumisan jawa, *stall* nasi goreng dan *stall* pecel. Menu *buffet* dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*.

Waiter dalam melaksanakan mekanisme di *The Travelodge Restaurant*, harus menguasai teknik membawa *tray/bushing*, berbahasa inggris, menulis cepat dan tepat, senyuman ramah dan paling utama adalah *product knowledge*. *Waiter* harus mempunyai kemampuan dalam menjelaskan *product knowledge*, karena sangat penting dalam menjelaskan kepada tamu tentang menu yang ada di restoran. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya adalah hotel berbintang empat sehingga diperlukan seorang staf yang profesional dan kerja sama antar staf untuk melayani tamu sesuai SOP yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *The Travelodge Restaurant* seorang *waiter* perlu meningkatkan kerjasama tim serta perlu adanya pendampingan *captain* terhadap *waiter* yang harus ditingkatkan serta lebih menerapkan standar pelayanan terhadap tamu yang sesuai dengan ketentuan SOP.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul Mekanisme Penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) Waiter Di *The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere* Gubeng, Surabaya. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Panca Oktawirani, S.Si., S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
5. Ayahanda Suropto dan Ibunda Isnatul Faizah sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
5. Saudara tercinta saya, Hendri Yus, Riski Wahyudi, Ilham Yusuf Bahtiar dan Fahmi Kurniawan;
6. *Food and Beverage Manager* dan seluruh staf *Food & Beverage Department* Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
7. Para sahabat dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata, angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini;

8. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, 24 Juli 2017

Penulis



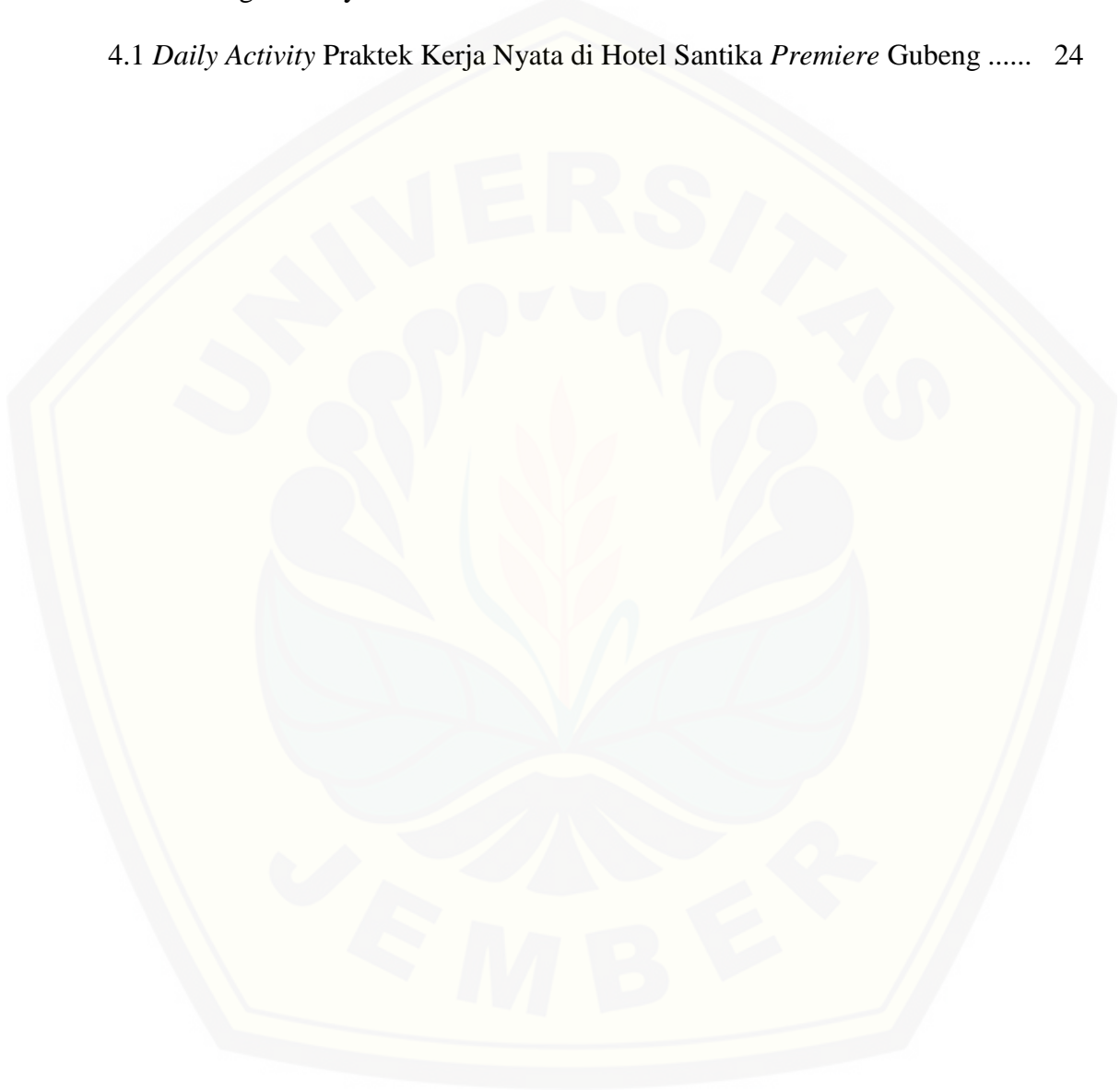
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Manfaat untuk Mahasiswa	3
1.4.2 Manfaat untuk Industri Pariwisata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Mekanisme	4
2.2 Hotel	5
2.2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2.2 Departemen di Hotel	5
2.3 Restoran	8
2.3.1 Pengertian Restoran	8
2.3.2 Jenis-jenis Restoran	8
2.4 Food & Beverage Departemenet	9
2.4.1 Pengertian <i>Food & Beverage Departemenet</i>	9
2.4.2 Pembagian <i>Food & Beverage Departemenet</i>	9
2.4.3 Tujuan <i>Food & Beverage Departemenet</i>	10
2.4.4 Dasar Pelayanan <i>Food & Beverage Departemenet</i>	10
2.5 Tugas Pada Bagian Food & Beverage Departemenet	12
2.6 Waiter	13
2.7 SOP (Standard Operational Procedure)	15
2.7.1 Pengertian SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>)	15
2.7.2 Tujuan SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>).....	16
2.7.3 Manfaat SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>).....	16
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	19
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	19
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	19
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	19

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	20
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	20
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.3.1 Jenis Data	21
3.3.2 Sumber Data	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Sejarah Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	23
4.2 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
4.2.1 Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
4.2.2 Pelaksaan Praktek Kerja Nyata	24
4.3 Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Service</i> di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	34
4.4 <i>The Travelodge Restaurant</i>	35
4.5 Jenis Pelayanan di <i>The Travelodge Restaurant</i>	35
4.6 Mekanisme Penerapan SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>) Waiter Dalam Melaksanakan Prosedur Pelayanan di <i>The Travelodge Restaurant</i> , Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	36
4.6.1 Standar Personal <i>Grooming</i> di <i>The Travelodge Restaurant</i>	36
4.6.2 Persiapan di <i>The Travelodge Restaurant</i>	37
4.6.3 Penerapan SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>) Waiter di <i>The Travelodge Restaurant</i>	37
4.6.4 Proses penutupan <i>The Travelodge Restaurant</i>	41
BAB 5. PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	20
4.1 <i>Daily Activity</i> Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng	24



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Tugas Praktek Kerja Nyata	47
2. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata	48
3. Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	49
4. <i>The Travelodge Restaurant</i>	49
5. <i>Buffet Indonesian food</i>	50
6. Standar <i>Room Service</i>	50
7. <i>Stadard Grooming Waiter</i> di <i>The Travelodge Restaurant</i>	51
7. Proses <i>Clear Up</i> ke <i>Oval Tray</i>	52
8. Proses mengangkat <i>Oval Tray/Bushing</i>	53
9. <i>Bushing Man</i>	54
10. Sertifikat Hasil Praktek Kerja Nyata.....	55
11. Nilai Praktek Kerja Nyata	56

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1.1 Latar Belakang

Surabaya menjadi salah satu kota industri yang berkembang pesat di Indonesia. Hal tersebut dapat terlihat dari berbagai macam industri yang terdapat di Surabaya. Salah satunya di bidang *hospitality* khususnya dunia perhotelan. Jasa penginapan hotel di Surabaya paling banyak ditawarkan untuk wisatawan, mulai dari hotel melati, hotel menengah ke bawah sampai hotel berbintang. Fasilitas pada setiap hotel juga berbeda tergantung kebutuhan dan keinginan wisatawan. Dari beberapa hotel di Kota Surabaya, Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan salah satu Hotel terbaik di Kota Surabaya. Hotel ini termasuk dalam kategori *City Hotel* karena berlokasi di tengah kota. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan hotel berbintang Empat (****) dengan fasilitas yang lengkap serta menjadi hotel yang banyak diminati oleh kalangan menengah ke atas. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya memiliki beberapa *department* diantaranya, *front office*, *executive office*, *housekeeping*, *engineering*, *accounting*, *human resources*, *sales & marketing*, *receiving* dan *food & beverage department*. *Food & Beverage* merupakan salah satu departemen yang memberikan pelayanan kepada tamu secara profesional dengan tujuan menambah *income* atau *revenue* dan *profit*.

Food & beverage department memiliki dua bagian yaitu *food & beverage product* dan *food & beverage service*. *Food & beverage product* yaitu menyajikan makanan dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan tamu. Sedangkan *food & beverage service* bertugas menangani penyajian makanan dan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman. *Food & beverage service* berfungsi sebagai penjamuan makanan dan minuman pada tamu hotel. Hal ini menjadi sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel, mengingat kebutuhan makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok dari tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Makanan dan minuman yang disediakan tentunya mengutamakan faktor citra, rasa dan mutu pelayanannya (Mertayasa, 2012:2).

Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya mempunyai satu *restaurant* yakni *The Travelodge Restaurant*. Mengusung perpaduan konsep modern dan tradisional, *restaurant* ini mampu menyajikan suasana yang hangat serta nyaman bagi setiap tamu yang datang. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai macam perabotan maupun peralatan yang ada di dalam restoran. Menu yang disajikan sanga beraneka ragam, mulai dari *western food*, *Indonesian food* dan *traditional food*. *The Travelodge Restaurant* didukung oleh beberapa staf hotel dalam pengoperasiannya. Staf restoran memiliki bagian meliputi *restaurant manager*, *captain restaurant* dan *waiter*.

Waiter di harapkan mampu menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang telah ditentukan sesuai standar harga jual hotel, sebagai tamu pasti menginginkan pelayanan terbaik dan menyenangkan, untuk itu sebagai *waiter* harus mampu menciptakan suasana yang nyaman dan mampu mengatasi kendala dan masalah yang berkaitan dengan tamu, serta dapat menerapkan standar pelayanan terhadap tamu sesuai SOP (*Standard Operasional Procedure*) yang berlaku di *The Travelodge Restaurant*. Berdasarkan uraian diatas maka penulis membahas secara mendalam mengenai “**Mekanisme Penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) Waiter Di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya**”.

1.1.2 Rumusan Masalah

Adapun tugas akhir yang sekaligus berisi laporan praktik kerja nyata ini memiliki beberapa batasan masalah, diantaranya adalah:

1. Bagaimana mekanisme SOP (*standard operational procedure*) *Waiter* dalam melaksanakan prosedur pelayanan di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya?
2. Bagaimana penerapan SOP (*standard operational procedure*) *Waiter* di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya?

1.3 Tujuan Praktik Nyata

Praktik kerja nyata ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah:

1. Mengetahui mekanisme SOP (*standard operational procedure*) Waiter dalam melaksanakan prosedur pelayanan di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya.
2. Mengetahui penerapan SOP (*standard operational procedure*) Waiter di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya.

1.4 Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.4.1 Manfaat untuk Mahasiswa

Adapun manfaat praktik kerja nyata bagi mahasiswa yang melaksanakan sesuai tujuan serta rumusan masalah yaitu, diantaranya :

1. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang selama ini belum pernah kami alami baik secara praktik maupun secara teoritis.
2. Untuk memahami dan mengetahui secara langsung mekanisme penerapan *waiter* dalam memberikan pelayanan kepada tamu sesuai ketentuan dan standar operasional hotel.
3. Sebagai bekal dan pengalaman untuk dapat mempersiapkan diri di lingkungan kerja khususnya *food & beverage department*, maupun di lingkungan masyarakat pada umumnya.
4. Menanamkan dan menciptakan semangat kerja sejak dini.
5. Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek lapang. Sebagai aplikasi ilmu yang telah diperoleh, khususnya di bidang kepariwisataan.

1.4.2 Manfaat untuk Industri Pariwisata

Praktik kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat untuk Industri Pariwisata, diantaranya adalah:

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Indonesia khususnya dalam bidang Pariwisata.
2. Menciptakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki potensi dan berpengalaman di bidang pariwisata khususnya pada bidang perhotelan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Mekanisme Kerja

Menurut Bagus (1996:7) menyatakan mekanisme kerja adalah suatu interaksi bagian satu dengan bagian lainnya pada suatu sistem secara keseluruhan untuk menghasilkan fungsi atau kegiatan sesuai dengan tujuannya. Sedangkan Menurut George (2005:5) menyatakan mekanisme kerja adalah serangkaian metodologi atau perangkat dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Kemudian, salah satu mekanisme kerja dalam organisasi adalah bagaimana menyusun manajemen kerja yang baik agar tujuan kerja dapat tercapai.

Ada beberapa definisi menurut Moenir (2001:2) untuk menjelaskan arti kata mekanisme, seperti beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme dapat diartikan sebagai sebuah pandangan yang menggambarkan interaksi antar beberapa bagian yang ada dalam suatu sistem tertentu.
2. Mekanisme dapat diartikan sebagai sebuah teori mengenai gejala yang dapat dijelaskan dengan menggunakan prinsip-prinsip yang bisa dipakai untuk menjelaskan sistem kerja, mesin-mesin tanpa menggunakan bantuan inteligensi sebagai sebuah sebab ataupun prinsip kerja. Secara umum dari mekanisme adalah sebuah proses pelaksanaan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang/beberapa orang dengan menggunakan tatanan dan aturan serta adanya alur komunikasi dan pembagian tugas sesuai dengan profesionalitas, jadi mekanisme ini ada beberapa unsur yang harus ada diantaranya:

a) Tatanan

Merupakan suatu pedoman dan batasan-batasan yang dilaksanakan agar kelompok/individu yang melaksanakan kegiatan tidak melenceng dari tujuan awal, dan memiliki peraturan dan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang menjadi acuan dalam melakukan pekerjaan, agar berjalan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.

b) Komunikasi

Komunikasi adalah proses dimana individu satu dengan lainnya saling berinteraksi, baik melalui lisan, tulisan maupun tingkah laku. Dengan komunikasi inilah manusia dapat saling bertukar pikiran dan mampu bekerja sama.

c) Profesional

Profesional dalam bahasa lainnya adalah keahlian. Manusia memiliki keahlian masing-masing dan dengan beberapa keahlian itulah proses organisasi dapat berjalan dengan baik, karena itulah sering sekali orang menggunakan istilah kolektif kolegial sebagai cara menjalankan organisasi yang baik.

2.2 Hotel

2.2.1 Pengertian Hotel

Menurut Darsono (2011:1) hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian Hotel Menurut Sulastiyono (2006:5) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang disediakan untuk umum dan dikelola secara komersial.

2.2.2 Departemen di Hotel

Pelaksanaan pelayanan memerlukan suatu kerjasama pembagian fungsi, dan tugas sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Sesuai dengan tugasnya, penyelenggaraan kerja di dalam hotel dibagi atas beberapa departemen. Departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

1. *Front Office*: peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual kamar kepada tamu, serta melakukan pelayanan melalui pemesanan

(*reservation*), maka dari itu lokasi atau letak kantor depan hotel berada di tempat yang mudah dilihat atau dijangkau oleh tamu.

2. *Housekeeping*: menurut Agusnawar (2002) dalam *housekeeping department* berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, *linen*, *corridor*, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta toilet.
3. *Food & beverage department*: bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi di balik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, menyediakan dan menyajikan, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan yang akan dihidangkan untuk tamu. *Food & beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. 2 (dua) bagian tersebut adalah:

- A. *Food & beverage* bagian depan (*front service*)

Bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, *banquet* dan *room service*.

- B. *Food & beverage* bagian belakang (*back service*)

Bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *steward*.

Tujuan *food & beverage departement* menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) adalah:

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.

2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.
4. *Marketing and Sales Department* : bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.
5. *Accounting Department*: Departemen ini sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh, serta mengelola pengeluaran, serta perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.
6. *Human Resource Department*: Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departement ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.
7. *Engineering Department*: Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel. *Engineering department* mempunyai tugas meliputi pemeliharaan dan perbaikan seluruh alat mesin, penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan dan menangani pekerjaan yang sifatnya umum salah satunya mengecat. *Engineering department* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa

digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan keselamatan kerja.

2.3 Restoran

2.3.1 Pengertian Restoran

Menurut Wiwoho (2008:1) dalam Buku pengetahuan tata hidang, restoran berasal dari kata "*Restaurer*" yang berarti restore atau restorasi yang dalam bahasa Indonesia berarti "memperbaiki atau memulihkan, yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik ke kondisi yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan demikian restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali kondisinya yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan sehingga bisa kembali kepada stamina semula.

Menurut Sihite (2000:16) restoran adalah "suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan sesuai daftar yang disediakan oleh restoran itu". Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian restoran adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersil.

2.3.2 Jenis- Jenis Restoran

Menurut Wiwoho (2008:2-3) dalam Buku "Pengetahuan Tata Hidang" manajemen hotel akan berbeda antara satu hotel dengan hotel lainnya, baik dalam bentuk kriteria maupun fasilitas yang dimilikinya. Hotel besar pada umumnya banyak memiliki jenis restoran antara lain:

1. *Dinning Room*, merupakan restoran utama atau ruang makan yang bisa dijumpai di semua hotel, baik hotel besar, hotel menengah, maupun hotel kecil.

2. *Grill room*, restoran ini menawarkan dan menyajikan makanan dengan kualitas nomor satu. Proses memasak dan penyajiannya dilakukan ala Perancis (*french service*), yakni makanan yang dipesan dan dimasak langsung di hadapan tamu.
3. *Coffee shop* ini berasal dari Amerika Serikat. Ciri pelayanan dan penyajian makanan dilakukan secara cepat, makanan yang akan disajikan sudah diporsikan dari dapur langsung di atas piring (*ready on the plate*), dan kemudian disajikan kepada tamu yang memesannya.
4. *Speciality Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu negara, suasana dan dekorasinya juga disesuaikan dengan ciri dari suatu negara tersebut. Selain itu, pelayanan yang disediakan berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut. contohnya restoran Cina, dimana di restoran ini hanya menyediakan berbagai macam makanan khas dari negara Cina saja, suasana restoran dan para pelayannya juga disesuaikan dengan negara Cina. Selain restoran cina masih banyak lagi restoran dari negara lainnya seperti Jepang, India, Italia dan sebagainya.
5. *Night club and restaurant*, lebih cenderung sebagai tempat hiburan yang dibuka pada malam hari dan pada dasarnya lebih mengutamakan hiburan atau dansa, yang dilengkapi dengan fasilitas bar yang menyediakan minuman beralkohol dan minuman ringan sedangkan makanan merupakan fasilitas pelengkap bagi tamu yang membutuhkan.
6. *Cafeteria*, adalah jenis restoran yang menyajikan segala jenis makanan siap saji dan minuman ringan dengan pelayanan cepat.
7. *Continental restaurant*, memiliki ciri kas suasana yang sangat menarik. Restoran ini lebih mengutamakan makanan yang lengkap, yakni mulai dari makanan pembuka (*appetizer*), sup (*soup*), makanan utama (*main course*), dan makanan penutup (*dessert*). Makanan yang disajikan berkualitas tinggi dan lezat.

2.4 *Food & Beverage Department*

2.4.1 *Pengertian food & beverage department*

Menurut Mertayasa (2012:2) menyatakan bahwa *food & beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food & beverage department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini merupakan departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan.

2.4.2 *Pembagian food & beverage department*

Menurut Mertayasa (2012:3) *food & beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Adapun dua bagian tersebut adalah :

1. *Food & beverage service* : yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar, restaurant, banquet* dan *room service*.
2. *Food & beverage product* : yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding*.

2.4.3 *Tujuan food & beverage department*

Adapun tujuan *food & beverage department* menurut Soekresno dan Pedit (1998) adalah:

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

2.4.4 Dasar pelayanan *food and beverage department*

Pada dasarnya secara umum jenis penghidangan selalu dipakai para praktisi *food & beverage* yang ada di dalam sebuah hotel dapat dibedakan ke dalam beberapa macam jenis, yaitu dalam buku karangan yang berjudul “*Food and Beverage Service Operational*” (Mertayasa, 2012:40) disebutkan:

1. Hidangan di atas Piring atau *a'la carte (American Service)*

Plate Service/American Service adalah salah satu cara menghidangkan makanan di ruang makan/restoran, di mana makanan tersebut sudah disiapkan di atas piring secara lengkap dan menarik (*ready on plate*) dari dapur oleh petugas dapur dan kemudian dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan menggunakan tangan kanan dan yang dilayani adalah wanita terlebih dahulu (*lady first*). Jenis pelayanan ini dapat dilakukan dengan cepat sebab makanan sudah disiapkan di atas piring, sehingga sering juga disebut dengan *service* cepat (*quick service*). Keuntungan dari sistem *Plate Service* adalah pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tidak memerlukan kemampuan yang tinggi/khusus.

2. *Platter Service/Silver Service/Russian Service*

Platter service merupakan salah satu *service* mewah yang digunakan di restoran. *Service* ini dilakukan pada restoran formal/mewah/resmi. *Platter service* adalah salah satu tehnik *service* makanan, dimana makanan tersebut ditata secara baik dan menarik di atas sebuah piringan (*platter, vegetable dish*) dari dapur dan akan dihidangkan di atas piring tamu dari sebelah kiri tamu dengan menggunakan *service set*, berlawanan dengan arah jarum jam. Kemampuan *waiter/pramusaji* di sini haruslah baik.

3. *French Service/Guerdion Service*

French service merupakan teknik pelayanan yang sangat mewah dan mahal yang digunakan di *dining room* restoran. Kemampuan pramusaji harus sangat baik, tidak saja dituntut untuk bisa menghidangkan makanan, tetapi harus mampu mengolah atau meracik makanan di depan tamu secara langsung. *French service* adalah teknik pelayanan makanan di restoran, dimana makanan tersebut akan

dimasak, diracik, dan diporsi di atas sebuah troli di depan tamu secara langsung.

Untuk itu pramusaji harus mengetahui:

- a) Metode memasak
- b) Bagian bagian daging (bahan)
- c) Teknik pengolahan makanan
- d) Teknik mempori
- e) *Action/showing* di depan tamu
- f) Teknik menghidangkan

4. Prasmanan (*Buffet service*)

Buffet service adalah suatu sistem pelayanan dimana makanan dan minuman dihidangkan dengan rapi di atas sebuah meja panjang yang telah di set dengan baik dan tamu mengambil sendiri makanan dan minuman yang disukainya. *Buffet service* sangat praktis dan cepat. Tamu tidak perlu menunggu lama untuk dapat menikmati makanan dan minuman yang diinginkannya. *Buffet service* tidak memerlukan banyak tenaga *waiter* karena tamu bisa mengambilnya sendiri. Selain itu hal yang paling penting dari sistem pelayanan ini yaitu menu yang disajikan di atas meja *buffet* harus ditata semenarik mungkin agar tamu berselera untuk menikmatinya. Jangan sepelekan penataan menu. Hal ini sangat berpengaruh terhadap minat tamu untuk menikmati makanan yang disajikan atau tidak.

5. Penghidangan Inggris (*English Service*)

English service adalah jenis pelayanan *table service* yang disebut juga *family service* karena lebih sering dan sangat cocok untuk acara keluarga. Tuan rumah memotong porsi untuk semua tamunya sedangkan pelayan yang menyajikannya sesuai permintaan dari tuan rumah. *English service* ini paling ideal diterapkan pada acara jamuan makanan di pesta-pesta keluarga atau kelompok yang orang-orangnya akrab satu sama lain dan tamu dapat mengambil sendiri makanan yang diinginkannya.

6. *Waiter (senior)*: bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dalam satu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan dan stafnya.
7. *Waiter (junior)* : bertanggung jawab mempersiapkan peralatan restoran, menata meja (*setting-up table*), dan melaksanakan pelayanan di ruang makan.
8. *Lobby Longue* : bertanggung jawab atas persiapan bar, memeriksa persediaan minuman, membantu pelaksanaan inventaris, membuat minuman sesuai dengan pesanan dan menyajikannya, serta menutup bar.
9. *Restaurant Cashier* : bertanggung jawab secara operasional kepada *supervisor* dan secara administrasi kepada bagian akuntansi dalam bidang pembayaran baik di ruang makan, *room service* atau *bar*.
10. *Dishwash* : bertanggung jawab atas cucian dan pembersihan barang- barang restoran dan bar yang kotor serta tetap menjaga kebersihan ruangan pencucian dan melaksanakan inventarisasi secara periodik
11. *Banquet*: bertanggung jawab melayani tamu yang telah melakukan reservasi tempat sebelumnya, biasanya pelayanan ini menggunakan *buffet service* oleh karena itu, lebih mudah disiapkan dan dilakukan dimana persiapan dapat dilakukan sebelum tamu datang, seperti mengatur meja, melakukan *table set-up*, menyiapkan meja makan, menyiapkan semua makanan, dan yang lainnya, sehingga pada saat tamu datang semua sudah dalam kondisi baik.

2.6 *Waiter*

Menurut Marsum (2000:90) mendefinisikan bahwa: “*Waiter* ialah karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa disambut dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan tamu serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*Table Setting*) untuk tamu yang akan datang berikutnya”. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter* berarti orang yang beertugas atau bekerja di dalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya tidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. *Waiter*

6. *Room service*

Room Service adalah bagian *food and beverage service* yang bertugas/memiliki tanggung jawab dalam melayani makanan dan minuman di kamar tamu. Ketika berada di hotel, tamu tidak saja dapat menikmati makanan di restoran, tetapi juga dapat menikmatinya di kamar. Ketika tamu ingin menikmati makanan di kamarnya, maka akan dilayani oleh *room service*.

2.5 Tugas Pada Bagian *Food & Beverage Service*

Dalam *food & beverage* pastinya memiliki struktur organisasi dan masing masing jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan, Menurut buku karangan yang berjudul “*Food And Beverage Service*” (Mertayasa, 2012:40) uraian tugas pada bagian *food & beverage service* (deskripsi jabatan) yaitu:

1. *Food & Beverage Manager* : bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi, dan partisipasi, dalam segala bentuk kegiatan *food & beverage department* (kelancaran operasional *food & beverage*) untuk secara terus menerus dapat meningkatkan penjualan dengan menjaga biaya tetap rendah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan terutama dalam operasi, persiapan, pelayanan, kebersihan, dan perawatan.
2. *Restaurant Supervisor* : secara administrasi dan operasional bertanggung jawab atas kegiatan *coffee shop*, restoran khas daerah, *banquet*, *room service*, bar, *dish washing area*.
3. *Executive Chef* : bertanggung jawab mengorganisasikan dapur, selain itu juga bertanggung jawab mengkoordinasi seluruh pegawai yang ada di dapur.
4. *Sous chef* : bertanggung jawab menggantikan seluruh tugas-tugas di dapur pada saat *executive chef* tidak ada di tempat, mengawasi pengadaan dan pembelian makanan.
5. *Restaurant Captain*: sebagai kepala operasional dalam satu *section* yang ada dalam restoran dan bertanggung jawab kepada *supervisor* restoran.

merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet food & beverage department* seperti restoran, *room service*, bar dan *banquet*. Seorang *waiter* harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan memberikan kenyamanan, adapun tugas dan salah satu cara yang dapat dilakukan seperti:

A. Penampilan

Waiter dalam tugasnya sehari-hari berhubungan dengan makanan dan minuman, dengan karyawan lainnya dan tamu. Dimana *waiter* berhubungan dengan makanan, maka dituntut untuk selalu menjaga kebersihan diri/pribadi, lingkungan dan juga kesehatannya". Penampilan yang baik dan rapi dapat memberikan kesan positif terhadap pelanggan mengenai restoran tersebut. Kebanyakan restoran pada hotel berbintang memiliki *uniform* tersendiri sesuai dengan konsep masing-masing restoran tersebut (Marsum, 2000:119). Berikut ketentuan bagi seorang *waiter* dan karyawan pada sebuah restoran maupun hotel :

1. Kebersihan Badan

Kebersihan badan harus mendapat perhatian utama, badan yang kotor dan tidak terpelihara kebersihannya akan langsung merusak pelayanan yang diberikan kepada tamu.

2. Kulit

Kesehatan dan kesegaran kulit harus mendapat perhatian yang utama. Kulit juga sangat menentukan nilai dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu.

3. Rambut

Rambut harus dan wajib dijaga kebersihan, kesehatan dan kerapiannya.

4. Kumis dan jenggot

Dilarang memelihara kumis dan jenggot khususnya untuk pria.

5. Tangan dan kuku

Waiter dilarang memelihara kuku panjang dan mewarnai kuku. Merawat kulit tangan agar terlihat bersih dan halus.

6. Mulut dan gigi

Mulut dan gigi merupakan hal terpenting yang perlu diperhatikan ketika berhadapan dengan tamu. Oleh karena itu *waiter* harus tetap menjaga bau mulut agar tetap segar dan tidak bau.

7. Kaki, kaos kaki dan sepatu

Kebersihan dan kesegaran kaki haruslah dipelihara secara cermat. Kaos kaki tidak boleh dipergunakan secara jangka panjang sehingga menimbulkan bau menyengat. Menggunakan kaos kaki yang berwarna gelap dan sepatu juga harus berwarna hitam.

8. Emas dan perhiasan

Dilarang menggunakan perhiasan mencolok dan berlebihan, gunakan jam tangan sebagai aksesoris tambahan yang berwarna natural dan sederhana.

9. Pakaian seragam

Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan uniform yang akan diberikan kepada karyawan dalam periode yang telah ditentukan, karena *uniform* merupakan cermin dari suatu perusahaan. Melalui *uniform* akan dilihat bagaimana corak manajemen perusahaan tersebut.

2.7 SOP (*Standard Operational Procedure*)

2.7.1 Pengertian SOP (*standard perational procedure*)

Pengertian SOP menurut Insani (1998:9), dalam buku yang berjudul standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP merupakan suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi. Sedangkan menurut Atmoko (2006:9), standar operasional prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. Standar operasional prosedur sangat dibutuhkan dalam perusahaan sebagai pedoman dalam melakukan suatu proses pekerjaan. Tanpa pedoman yang baku (SOP) tentunya akan

menimbulkan kebingungan di antar karyawan. Permasalahan yang ada dapat saja tidak hanya terjadi satu atau dua kali, namun muncul berulang-ulang. Karyawan maupun pimpinan yang sudah sibuk dengan pekerjaan masing-masing biasanya tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus masalah yang terjadi di dalam unit bisnisnya. Padahal, masalah yang selalu terjadi berulang-ulang, dapat disebabkan adanya kesalahan dalam prosedur kerja dan hal itu hanya dapat diperbaiki dengan cara mendesain ulang SOP yang sudah ada. Pentingnya SOP membuat perencanaan dan pembuatan SOP yang baik sangat dibutuhkan demi membawa perusahaan ke arah yang lebih baik (Atmoko, 2006:9).

- a. Pengertian *Standard* (Standar) : Sesuatu yang digunakan sebagai ukuran, norma, atau model dalam evaluasi komparatif.
- b. Pengertian *Operating* (Operasional) : Mengontrol fungsi (mesin, proses, atau sistem).
- c. Pengertian *Procedure* (Prosedur) : Cara yang tersusun atau resmi melakukan sesuatu.

2.7.2 Tujuan *Standard Operational Procedure*

SOP (standar operasional prosedur) merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah/sistematika kerja dalam sebuah organisasi. Tujuan utama dari penyusunan SOP (standar operasional prosedur) adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya (Atmoko, 2006:11). Adapun tujuan dari penyusunan SOP (standar operasional prosedur) diantaranya:

1. Supaya petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
2. Supaya mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.

4. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari mal praktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
6. Memberikan keterangan tentang dokumen- dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

2.7.3 Manfaat SOP (*Standard Operation Procedure*)

Menurut Atmoko (2006:12) Manfaat yang didapat dengan pembuatan SOP (standard operasional prosedur) ini diantaranya:

1. Efisiensi waktu, karena semua proses menjadi lebih cepat ketika pekerjaan itu sudah terstruktur secara sistematis.
2. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ini merupakan standardisasi bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugasnya.
3. Dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan. Jika karyawan bertindak tidak sesuai dengan SOP berarti dia memiliki nilai kurang dalam melakukan layanan.
4. Dapat digunakan sebagai sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem.
5. Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit. SOP (standar operasional prosedur) yang valid akan mengurangi beban kerja.
6. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
7. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Program studi Usaha Perjalanan Wisata memberi kesempatan mahasiswa dengan bebas memilih tempat pelaksanaan praktek kerja nyata, namun tempat praktek kerja nyata yang dipilih harus sesuai dengan jurusan perkuliahan. Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya beralamatkan di Jalan Raya Gubeng No.54, Gubeng, Kota Surabaya. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di kota Surabaya. Terdapat *department* yang saling terintegrasi di dalam hotel, salah satunya *food beverage department*. *Food & beverage department* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *food & beverage service* dan *food & beverage product*. *Food & beverage service* di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya terbagi menjadi tiga bagian, antara lain *The Travelodge Restaurant*, *Lobby Lounge* dan *Banquet*. *The Travelodge Restaurant* merupakan *restaurant* berjenis *dinning room* dengan konsep yang menarik yakni perpaduan modern dan tradisional. *The Travelodge Restaurant* Menyediakan menu *western food*, *indonesian food*, *asian food* dan *traditional food*. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *food & beverage department*, tepatnya dibagian *food & beverage service*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama empat bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 17 Januari 2017 sampai dengan 18 Juni 2017 di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *shift* kerja di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Work Shift* kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.

<i>Work Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	04.00-14.00 WIB	11.00-12.00 WIB
<i>Morning</i>	06.00-16.00 WIB	11.00-12.00 WIB
<i>Middle</i>	11.00-22.00 WIB	17.00-18.00 WIB
<i>Afternoon</i>	14.00-00.00 WIB	17.00-18.00 WIB
<i>Afternoon</i>	17.00-03.00 WIB	-

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data yang diperoleh kemudian dibuat menjadi laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Mekanisme *Waiter* Dalam Penerapan SOP (*Standard Operation Procedure*) pada *The Travelodge Restaurant* di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya”. Pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada bagian *food & beverage service* di *The Travelodge Restaurant*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua tugas yang telah diberikan. Pada pelaksanaan praktek kerja nyata ini, penulis ditempatkan di bagian *food & beverage service* yaitu di *The Travelodge Restaurant*. Pada *section* ini penulis diberi kesempatan menjadi seorang *waiter* yang baik dan profesional. Adapun tugas yang diberikan antara lain *sequence of service*, *polishing*, *set up* dan *clear up table*, *check floor*, *prepare service equipment*, menawarkan kopi atau teh ketika *breakfast*, menyajikan makanan dan minuman, *set up buffet breakfast*, *lunch* dan *dinner*, *prepare room service*, *bushing*, *prepare ala carte*, *prepare family style*, melipat *guest napkin*, mengambil *store request*, *Room Service*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (2013:4), dalam buku *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, dijelaskan bahwa penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Beberapa peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan dua teknik yang biasa dikaitkan dengan metode kualitatif.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Sekaran (2011:2), sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan tujuan spesifik studi. Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para staf Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, analisis industri oleh media, situs *web* dan internet. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain. Data sekunder ini berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi, dan lain sebagainya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Menurut Nazir (2011:175) observasi langsung adalah pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk

keperluan tersebut. Pengamatan yang sudah dilakukan secara langsung selama beberapa bulan selama *On the Job Training* di Hotel Santike Premiere Gubeng Surabaya mengamati apa saja yang dilakukan para senior *waiter* untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan terhadap tamu.

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut Nazir (2011:193) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Mewawancarai langsung *captain waiter* selaku senior guna mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skill* kerja seorang *waiter*, serta cara-cara melayani tamu yang baik dan benar.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah data yang telah ada, memperoleh informasi dari penelitian terdahulu dengan menggali teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011:93). Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Food & beverage service adalah departemen yang memberikan pelayanan yang baik kepada tamu terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. Dalam melaksanakan mekanisme SOP (*standard operational procedure*), *waiter* di *The Travelodge Restaurant*, Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya harus menjalankan beberapa tahapan, meliputi: *waiter* harus memperhatikan dan menjaga *personal grooming* sebelum melaksanakan pekerjaan, mempersiapkan restoran dengan menyiapkan semua perlengkapan dan peralatan seperti *chinawares*, *glasswares*, dan *silverwares*, menerapkan SOP (*standard operational procedure*) yang berlaku serta menjalankan urutan sistem pelayanan restoran dari awal tamu memasuki restoran sampai tamu meninggalkan restoran dan proses penutupan restoran.

5.2 Saran

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *The Travelodge Restaurant* seorang *waiter* perlu meningkatkan kerjasama tim yang baik serta lebih menerapkan standar pelayanan terhadap tamu dengan baik dan tertulis pada ketentuan standar operasional prosedur. Selama ini masih kurangnya *waiter* di *The Travelodge Restaurant* dalam menerapkan urutan pelayanan dengan benar, sehingga sering sekali mendapatkan kritik dan *complaint* dari tamu.

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis khususnya untuk departemen *food & beverage service* diantaranya :

1. Pendampingan *captain* terhadap *waiter* perlu ditingkatkan, karena *captain* masih kurang mampu mengatasi dan bertanggung jawab atas masalah dengan tamu, *captain* sering melimpahkan masalah yang ada di restoran kepada *waiter* sehingga *waiter* menghadapi sendiri kendala yang terjadi di restoran.
2. *Waiter* di *The Travelodge Restaurant* harus meningkatkan koordinasi dengan bagian *kitchen*, karena sangat erat hubungannya dan berpengaruh terhadap pelayanan kepada tamu.

3. *Waiter* di *The Travelodge Restaurant* harus lebih menerapkan standar operasional prosedur untuk memperlancar jalannya kerja dan menghindari adanya *complaint* dari tamu, sehingga tamu bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan benar demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan.
4. *Waiter* harus berkompeten dan profesional dalam menjalankan tugas sesuai SOP (*standard operational procedure*) yang sudah ditentukan oleh Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.



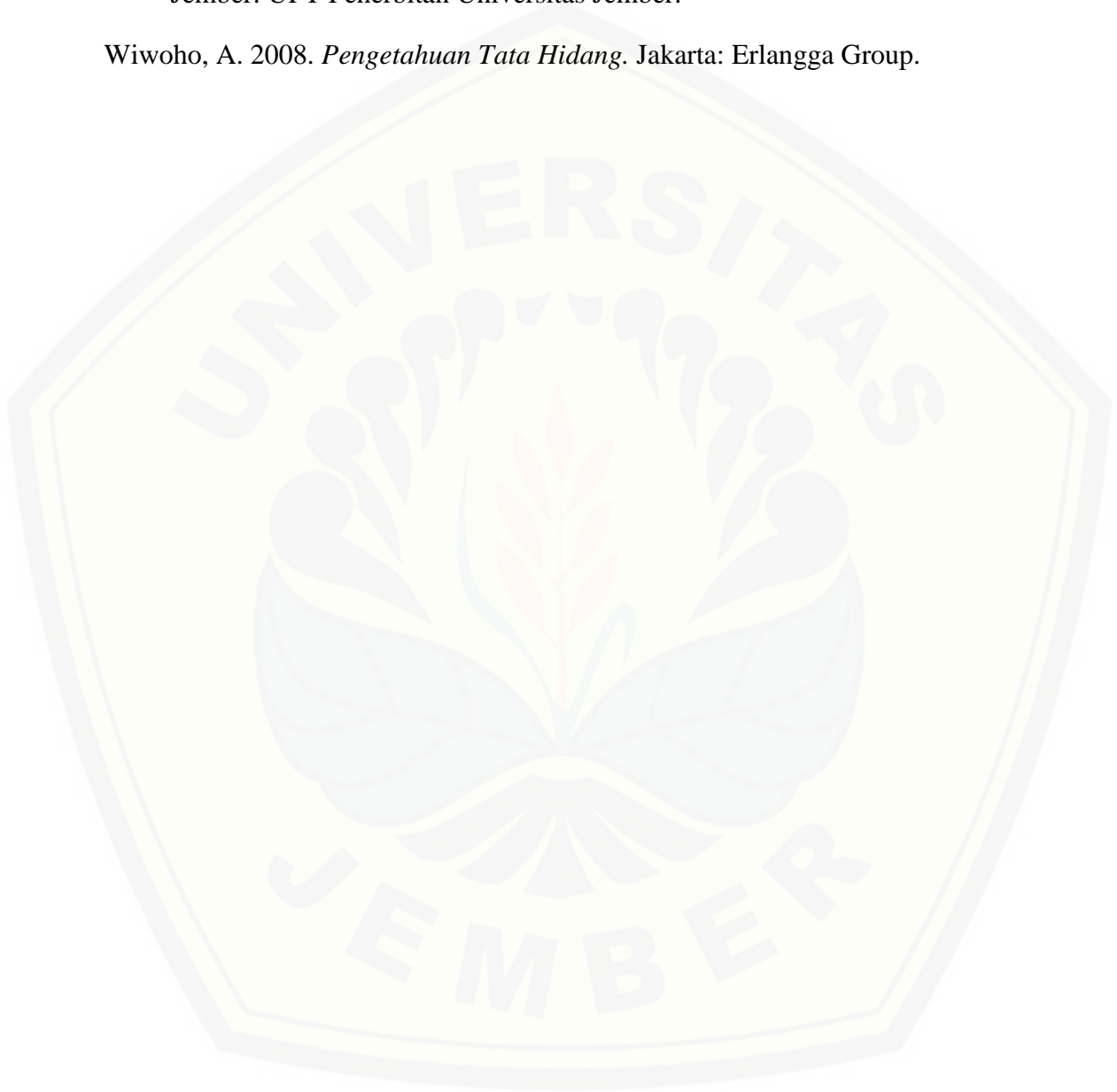
DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, T. 2006. *Standard Operational Procedure dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung
- Bagus, L.1996, *Kamus Filsafat*, Jakarta, Gramedia Pustaka Umum.
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- George, R.T. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Insani, I. 2010. *Standar Operasional Prosedur Sebagai Pedoman Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Jurnal Standar Operasional Prosedur. Bandung: Galeri Ciubuleut Hotel.
- Marsum, W.A. 2000. *Restoran & Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Mertayasa, I.G.A. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Moenir, H. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Indoneia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sihite, R. 2000. *Sales and Marketing (Usaha Pemasaran Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Soekresno dan pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Strauss, A. dan Corbin, J. 2013. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sulastiyono, A. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.

Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*.
Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.

Wiwoho, A. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga Group.



LAMPIRAN

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
Email : fisp@unj.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 165/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Surat dari Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya Nomor: 036/HSPG/HR/1/2017, perihal Surat Keterangan Penerimaan Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Widigdo Yoga Pratama	140903102009	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Agung Arifianto	140903102024	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya terhitung mulai tanggal 17 Januari 2017 s.d. 16 Juni 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 12 Januari 2017

an Dekan
Wakil Dekan I,




Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

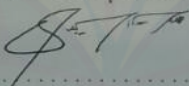
**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	75	AB
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A
3	Etika	75	AB
4	Disiplin	70	B
NILAI RATA - RATA		75	B

Identitas Mahasiswa yang dinilai :


Nama : Agung Arifianto
 N I M : 140903102024
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Matias Novahno
 Jabatan : MANAGER RESTAURANT
 Instansi : HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG
 Tanda Tangan : 

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	
9	E	< 45	SANGAT KURANG



Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya



The Travelodge Restaurant



Buffet Indonesian food



Standar Room Service



Standard Grooming Waiter di The Travelodge Restaurant



Proses *Clear Up* ke Oval Tray



Proses mengangkat *Oval Tray/Bushing*



Bushing Man



Sertifikat Hasil Praktek Kerja Nyata



Nilai Praktek Kerja Nyata

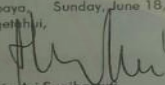
HS
Hotel Santika
GUBENG - SURABAYA

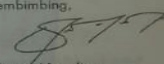
PENILAIAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Nama : Agung Ariyanto
Asal Sekolah : Universitas Jember
Periode OJT : 17 Januari 2017 - 18 Juni 2017
Departemen : FB Service

ASPEK PENILAIAN	NILAI			
	A	B	C	D
Kesungguhan Kerja Menunjukkan semangat dan kemauan yang besar untuk berhasil		80		
Pelaksanaan Tugas dan Kewajiban Mengetahui dan melaksanakan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan dan yang menjadi tanggung jawabnya : 1. Penguasaan tugas dan tanggung jawab 2. Tanggung jawab 3. Disiplin 4. Kerjasama dalam tim		85		
Kepribadian 1. Kemampuan mengembangkan diri 2. Penyesuaian diri 3. Sikap sopan santun 4. Penampilan		80		
Inisiatif Mampu memberi saran konstruktif dan mengambil tindakan positif yang diperlukan			75	
Kerjasama Mudah menjalin kerja sama, cepat menyesuaikan diri sesuai dengan kondisi situasional		85		
Kehadiran		85		
RATA-RATA		81		

Surabaya, Sunday, June 18, 2017

Mengetahui,

Hermin Ari Sugihastuti
HR Manager

Pembimbing,

Matius Novolino
Resaurant Manager

Keterangan :
A = 90 - 100
B = 80 - 89
C = 75 - 79
D = 60 - 74

Sangat Baik
Baik
Cukup
Gagal