

# **Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin (Studi Kasus Sesuai Hasil LQA Assessment Periode 2022)**

**Michelle Adisty Sutjiadi<sup>1\*</sup>**

<sup>1\*)</sup> Program Studi Perhotelan, Sekolah Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial Petojo Utara, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10130  
Email Penulis Korespondensi: [michelle\\_adisty@outlook.com](mailto:michelle_adisty@outlook.com)

## **ABSTRAK**

Di dalam dunia pariwisata, hotel merupakan sarana akomodasi penting yang diperlukan oleh wisatawan untuk mencari tempat menginap selama berpergian. Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk dikelola secara komersial. Restoran merupakan fasilitas di dalam hotel yang menyediakan makanan dan minuman bagi tamunya. Semakin banyak jumlah tamu yang menginap, maka hotel memerlukan semakin banyak fasilitas penunjang untuk kepuasan tamu. Restoran yang ada di hotel ada berbagai macam, seperti *lounge, coffee shop, dining restaurant*, dll.

Untuk menjaga kualitas pelayanan, terdapat standar yang harus dijalankan setiap harinya. Standar operasional prosedur ini salah satunya mengatur *sequence of service* karyawan. Untuk memastikan standar operasional dijalankan, maka diperlukan instrumen penilaian berupa *assessment* yang dilakukan oleh auditor yang sifatnya anonim. Implementasi standar operasional prosedur bertujuan agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat terus dijaga dan ditingkatkan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan berkaitan erat dengan kepuasan tamu. Di dalam penelitian deskriptif ini disimpulkan bahwa dari segi operasional, karyawan di Sana Sini Restoran sudah menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar yang berlaku.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Sequence of Service*, Standar Operasional Prosedur

## **ABSTRACT**

*In the world of tourism, hotels are an important accommodation facility needed by tourists to find a place to stay while traveling. A hotel is a type of accommodation that uses part or all of a building to be managed commercially. A restaurant is a facility in a hotel that provides food and drinks for guests. The more guests stay, the hotel requires more supporting facilities for guest satisfaction. There are various kinds of restaurants in hotels, such as lounges, coffee shops, dining restaurants, etc.*

*To maintain service quality, there are standards that must be implemented every day. One of these standard operational procedures regulates the order of employee service. To ensure operational standards are implemented, an assessment instrument is needed in the form of an assessment carried out by an anonymous auditor. The implementation of standard operational procedures aims to ensure that the quality of service provided by employees can continue to be maintained and improved. The service provided by employees is closely related to guest satisfaction. In this descriptive research, it was concluded that from an operational perspective, employees at Sana Sini Restaurant had carried out their work in accordance with applicable standards.*

Keywords: Service Quality, *Sequence of Service*, Standard Operating Procedure

## PENDAHULUAN

Hotel merupakan sarana akomodasi penting yang diperlukan wisatawan ketika bepergian. Bagyono (2020:3) menjelaskan “hotel termasuk jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain dengan menyesuaikan perkembangan kebutuhan dan teknologi”. Dari teori di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel adalah sebuah gedung atau bangunan yang menyediakan jasa penginapan dan memiliki berbagai fasilitas di dalamnya dengan tujuan komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Hotel sebagai sarana akomodasi memiliki beberapa fasilitas di dalamnya, salah satunya adalah restoran. Restoran merupakan bagian dari departemen makanan dan minuman yang menurut Mentari (2020:47), Departemen makanan dan minuman pada suatu hotel adalah bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional. Restoran ini menjual berbagai macam makanan dan minuman.

Sana Sini Restoran sebagai outlet yang ada di Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin harus selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sebagai outlet di hotel bintang lima, terdapat standar operasional prosedur yang wajib dijalankan oleh karyawan dalam operasional setiap harinya. Untuk memastikan operasional sesuai dengan standar, diperlukan instrumen penilaian yang rutin dilakukan oleh auditor setiap tahunnya. Menurut Efendi, dikutip dalam Putri (2020:6) Assesmen atau penilaian dapat diartikan sebagai proses pengukuran untuk mendapatkan data dengan aturan yang sudah ditetapkan. Setelah *assessment* dilakukan, maka berikutnya akan dilakukan evaluasi untuk meninjau aspek yang perlu diperbaiki.

Standar operasional di Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin didasarkan pada standar LQA. LQA atau *Luxury Quality Assurance* adalah lembaga di dalam organisasi *Accor* yang bertugas menjaga kualitas pelayanan dari semua produk yang ada di hotel, salah satunya adalah Sana Sini Restoran. Penilaian terhadap standar LQA dilakukan satu tahun sekali dengan nilai minimum 85%. Secara garis besar, penilaian terhadap standar LQA di outlet Sana Sini Restoran pada tahun 2022 dinyatakan gagal karena hanya mendapatkan nilai sebesar 70%. Penilaian dilakukan pada poin ketika *breakfast* dan *buffet*. Di dalam *assessment* ini, auditor berpendapat bahwa karyawan dinilai kurang interaktif karena interaksi yang terjalin dirasa transaksional.

Implementasi terhadap standar operasional prosedur harus dijalankan karena bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Menurut Budiharjo, dikutip dalam Setiawan (2020:52), standar operasional prosedur adalah prosedur kerja tertulis yang disusun secara sistematis untuk memastikan operasional berjalan dengan baik sedangkan menurut Setiawan (2020:53), kualitas pelayanan adalah penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diharapkan penyajian tersebut sesuai atau lebih dari ekspektasi tamu. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil dari LQA pada tahun 2022 dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar operasional dan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi standar operasional prosedur untuk meningkatkan pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah standar operasional yang dijalankan oleh *greeter* sudah sesuai dengan standar LQA?
2. Apakah standar operasional yang dilakukan oleh *waiter/waitress* sudah sesuai dengan standar LQA?
3. Bagaimana penilaian LQA periode 2022 terhadap standar operasional prosedur yang dijalankan saat ini?
4. Bagaimana implementasi standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sana Sini Restoran?

Di dalam penelitian ini, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa standar operasional prosedur yang dijalankan oleh *greeter* sudah sesuai standar LQA.
2. Untuk mengetahui bahwa standar operasional prosedur yang dijalankan oleh *waiter/erss* sudah sesuai dengan standar LQA.
3. Untuk mengetahui apakah implementasi standar operasional prosedur di Sana Sini Restoran saat ini sesuai dengan standar LQA.
4. Untuk mengetahui pengaruh implementasi SOP terhadap kualitas pelayanan di restoran.

## TINJAUAN PUSTAKA

Bagyono (2020:1) berpendapat, perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang sejalan dengan perkembangan sektor pariwisata. Tuntutan dari wisatawan untuk mendapatkan pelayanan terbaik membuat bisnis hotel semakin meluas. Hal ini juga tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan manusia yang semakin meningkat sepanjang waktu.

Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2018:2) mengatakan salah satu cara yang umum digunakan untuk menggolongkan hotel adalah berdasarkan besarnya hotel (*hotel size*), pemakai jasa hotel (*hotel target market*), mutu pelayanan (*level of service*), dan cara kepemilikannya (*ownership*).

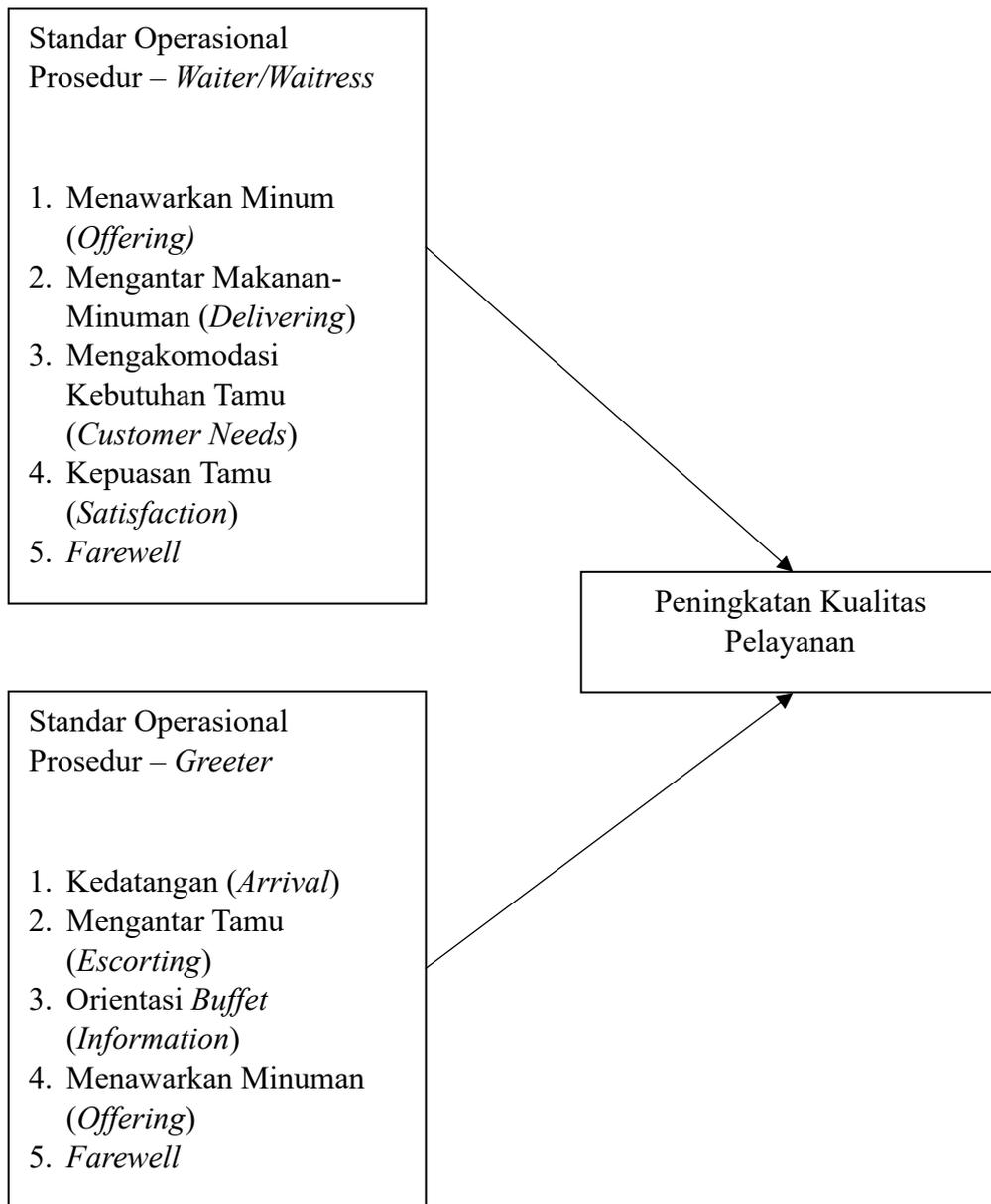
Menurut Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2018:38), *Food and Beverage Department* adalah departemen dalam hotel yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel atau dari luar hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat-rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*). *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2, yaitu *Food Product* dan *Food Service*.

Menurut Sujatno, dikutip dalam Anggraeni (2022:13), *Waiter/waitress* adalah karyawan restoran yang bertanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum tamu secara profesional. Iswara (2018:25) mengatakan, *greeter* merupakan bagian dari *waiter/waitress* yang bertugas menyambut tamu yang datang pertama kali dan mengarahkan tamu tersebut ke tempat duduk yang telah disediakan.

Menurut Noviansah, dikutip dalam Putri (2020:5), penilaian merupakan proses mendapatkan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kebijakan. Pendapat lain mengatakan penilaian merupakan aktivitas mencari poin penting atau nilai atas sesuatu yang mencakup pengumpulan informasi.

SOP dalam perusahaan berbentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan. Menurut Soemohadiwidjodo, dikutip dalam Setiawan (2020:52), standar operasional prosedur adalah panduan yang digunakan untuk memastikan seluruh operasional berjalan konsisten, cepat, dan efisien.

Lewis dan Booms, dikutip dalam Setiawan (2020:53) mengatakan kualitas pelayanan adalah suatu alat ukur untuk menilai seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena kepuasan pelanggan berhubungan dengan *image* perusahaan.



**Gambar 1.1 – Kerangka Pemikiran Pengaruh SOP untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran**  
**Sumber: Data Diolah Penulis, 2023**

Standar operasional prosedur merupakan acuan atau aturan yang harus dijalankan karyawan setiap harinya untuk memperlancar operasional restoran. Standar operasional yang dibahas mengenai *sequence of service* yang dijalankan oleh *greeter* dan *waiter/waitress* sebagai *front of house* dari restoran yang berinteraksi langsung dengan tamu. SOP dibuat untuk memastikan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan terbaik sehingga tamu yang datang ke restoran akan puas dan memberikan comment atau review yang baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data didapat bukan dari prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya melainkan melalui proses observasi di lapangan dan wawancara dengan responden. Observasi dilakukan di Sana Sini Restoran mulai dari saat magang sampai bekerja di lokasi yang sama. Observasi dilakukan dengan mengamati kinerja karyawan. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi dan juga studi pustaka. Metode analisis datanya adalah metode analisis deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku individu yang diamati.

Variabel penelitian kualitatif tidak dinyatakan dengan angka karena data yang didapat melalui proses observasi dan wawancara. Oleh karena itu, peneliti menetapkan karyawan di Sana Sini Restoran sebagai pelaku yang terjun langsung di lapangan dan mempengaruhi operasional sehingga variabel dari penelitian ini adalah implementasi standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan di restoran.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan dan tamu yang ada di Hotel Pullman Jakarta Thamrin sedangkan untuk sampel nya adalah karyawan dari Sana Sini Restoran. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana sampel yang ditetapkan berdasarkan kepada kriteria tertentu, yaitu satu orang dengan jabatan greeter, satu orang dengan jabatan waiter/waitress dan satu orang leader.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sana Sini Restoran merupakan restoran *all day dining* yang berada di Hotel Pullman Thamrin Jakarta yang beralamat di Jalan M.H Thamrin No. 59, Gondangdia, Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Restoran ini terletak di lobi lantai dasar hotel yang mendapatkan penghargaan “*Best Luxury Hotel in Jakarta*” oleh *World Luxury Hotel Awards* pada tahun 2019. Sebagai restoran *all day dining*, Sana Sini Restoran menyajikan makanan untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* dengan sistem *buffet*. Selain itu, restoran juga menyajikan menu *ala carte* atau menu satuan untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* apabila tamu tidak menginginkan *buffet*.

Jam operasional di Sana Sini Restoran dibagi menjadi 3 sesi, yaitu pukul 6 am– 10.30 am untuk *breakfast*, pukul 12 pm – 15 pm untuk *lunch*, dan pukul 6 pm – 10 pm untuk *dinner*. Untuk harga, Sana Sini Restoran memiliki harga yang berbeda untuk *weekdays* dan *weekend*. Restoran ini memiliki gaya desain interior kontemporer dan modern dengan kapasitas 267 kursi. Sana Sini Restoran menyediakan *international buffet* yang terdiri dari 5 area, yaitu *Western Section*, *Chinese Section*, *Japanese Section*, *Indonesia Section*, dan *Bread/Dessert Section*. Selain itu, restoran juga memiliki konsep dapur terbuka (*open kitchen*) sehingga tamu dapat melihat secara langsung proses memasak (*live cooking*) yang dilakukan oleh juru masak. Restoran juga melayani tamu yang ingin mengadakan acara, seperti acara ulang tahun, pesta pernikahan, pesta lamaran atau acara kantor, baik itu masih terbuka untuk umum atau restoran disewa keseluruhan sehingga tertutup untuk umum.

Selain sebagai *international buffet*, Sana Sini Restoran juga memiliki *theme buffet*, yaitu *buffet* yang memiliki tema tertentu, seperti *Asian Flavour* setiap makan malam di Hari Jumat, *Fisherman Night* setiap makan malam di Hari Sabtu, dan *Seafood on Ice* atau *Sunday Brunch* setiap makan siang di Hari Minggu yang disertai dengan *live music*. *Asian Flavour* memiliki tambahan menu makanan dari negara Korea, Thailand, Vietnam, dan India. *Fisherman Night* dan *Seafood on Ice* menyajikan menu *seafood*, seperti *lobster*, *oyster*, *fish*, *clams*, dan *crabs* yang nanti nya akan dipanggang sesuai permintaan dari tamu.

Sana Sini Restoran memiliki beberapa karyawan untuk menunjang operasional setiap harinya. Karyawan ini terdiri dari 1 orang manager, 2 orang asisten manager, 4 orang *supervisor*, 6 orang *captain*, 3 orang *greeter*, 3 orang *bartender*, 8 orang *waiter/waitress*, 14 orang *daily worker*, dan 5 orang *trainee*. Sistem kerja dibagi menjadi 2 *shift*, yaitu *shift* pagi (05.00 – 14.00, 06.00 – 15.00, dan 07.00 – 16.00) dan *shift* sore (14.00 – 23.00) yang masing-masing bekerja selama 9 jam.

Agar operasional restoran berjalan lancar, maka terdapat standar operasional prosedur yang harus dijalankan oleh setiap karyawan. Standar operasional prosedur sudah diatur di dalam Standar LQA yang merupakan standar dari Hotel Pullman. Sebagai hotel yang merupakan bagian dari grup Accor, Standar LQA sudah menjadi acuan bagi *Accor Group Hotel* di seluruh dunia.

### **Hasil LQA Assessment di Sana Sini Restoran**

Sana Sini Restoran sebagai bagian dari Hotel Pullman Thamrin Jakarta memiliki standar operasional prosedur yang harus dijalankan setiap harinya. Standar operasional ini mengatur mulai dari *grooming* hingga operasional karyawan sehari-hari. Standar operasional didasarkan kepada standar LQA yang setiap tahun dievaluasi dan dinilai oleh auditor

Terdapat 58 poin yang dinilai oleh auditor untuk outlet Sana Sini Restoran. Dari 58 poin terdapat 33 poin sesuai dengan standar, 14 poin tidak sesuai dengan standar dan 11 poin tidak dinilai. Selain itu, penilaian dibagi menjadi 6 kategori, yaitu pada saat kedatangan, pelayanan, sikap dan perilaku dari karyawan, buffet, menu dan makanan, dan layout meja. Auditor menilai dari efisiensi (waktu kerja yang diperlukan karyawan), pelayanan oleh karyawan, kecerdasan emosional serta produk dan kualitas makanan-minuman. Penilaian dimulai dari ketika auditor tiba hingga selesai bersantap di restoran.

### **Hasil Observasi di Sana Sini Restoran**

Hal-hal yang diamati oleh penulis berkaitan dengan prosedur LQA yang seharusnya dijalankan oleh karyawan. Observasi dilakukan terhadap dua bagian, yaitu terhadap *greeter* dan *waiter/waitress*. Pengamatan dilakukan dua kali, yaitu ketika *occupancy* restoran sedang rendah dan ketika *occupancy* restoran sedang tinggi.

Dari hasil observasi terhadap *greeter* terlihat bahwa *greeter* sudah menjalankan prosedur kerja sesuai dengan standar operasional prosedur. Standar ini dijalankan mulai dari menyapa tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*escorting*) hingga tamu selesai bersantap di restoran (*farewell*). Dari poin pertama sampai keenam semua sudah dijalankan oleh *greeter* sesuai dengan standar, terlepas itu sedang *low occupancy* atau *high occupancy*.

Observasi terhadap *waiter/waitress* juga dilakukan pada saat *low occupancy* dan *high occupancy*. Terdapat 15 poin yang diamati oleh penulis ketika melakukan pengamatan. Dari 15 poin ini, terdapat 1 poin yang tidak dilakukan, yaitu poin nomor 10, yaitu mengenai mengganti alat makan tamu. Alat makan tamu tidak langsung diganti karena konsep restoran yang merupakan restoran *buffet*. Alat makan ini akan diganti apabila dilihat sudah terlalu kotor, seperti setelah tamu mengonsumsi hidangan yang berbau telur (*omelette*, *scramble egg*, atau *sunny side up*) yang dapat menyebabkan alat makan berbau amis. Hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan alat makan karena jumlahnya yang terbatas.

## Hasil dari Wawancara

Wawancara dilakukan penulis terhadap tiga orang responden, yaitu kepada 1 *staff greeter*, 1 *staff waiter/waitress*, dan 1 *assistant manager* restoran. Wawancara dilakukan 2 hari, yaitu pada tanggal 10 Agustus 2023 dan 12 Agustus 2023. Tiga orang responden yang dipilih oleh penulis adalah Ibu Keisya Virgia Alfatama sebagai *staff greeter* yang sudah bekerja di restoran selama 2 tahun, Ibu Vriska Shilvi Hani sebagai *staff waitress* yang sudah bekerja di restoran selama 2 tahun, dan Bapak Wijang Tatane sebagai *assistant manager* yang sudah bekerja di restoran selama 7 tahun.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan di Sana Sini Restoran sudah berusaha bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Walaupun ada satu hal yang tidak sesuai dengan standar, yaitu mengenai ketersediaan koran di restoran. Hal ini tidak dilakukan karena restoran sudah tidak menyediakan koran kecuali ada tamu yang secara khusus meminta hal tersebut.

## Standar Operasional Prosedur Greeter di Sana Sini Restoran

Tabel 1. Hasil Observasi SOP Greeter

HASIL OBSERVASI TERHADAP STANDAR OPERASIONAL GREETER DI SANA SINI RESTORAN SESUAI DENGAN STANDAR LQA				
Arrival/Seating (Saat Kedatangan Tamu)			Diimplementasikan	Tidak Diimplementasikan
1	Melakukan <i>greeting</i> (menyapa) saat tamu datang.	Selamat pagi/siang/malam, <i>Good morning/afternoon/evening</i> , <i>Welcome to Sana Sini Restaurant</i> , <i>My name is.....</i> , <i>May I know your name and room number?</i> (Boleh saya tahu nama dan nomor kamarnya?)	√	
2	Mengantar tamu ke meja dan menanyakan preferensi meja yang diinginkan. Mengantar tamu dalam waktu 2 menit.	<i>Do you want to seat by the window or near buffet?</i> (Apakah bapak/ibu ingin duduk di dekat jendela atau dekat buffet?)	√	

3	Memberikan informasi mengenai <i>buffet</i> kepada tamu yang baru pertama kali datang.	<i>Is this your first time coming here? For your information we have 5 buffets here. We have western section, also Chinese, Japanese and Indonesia on the backside. The bread station is near the entrance.</i> (Apakah bapak/ibu baru pertama kali ke sini? Sebagai informasi, kami ada <i>Western buffet</i> dan juga <i>Chinese, Japanese</i> , dan <i>Indonesia buffet</i> di bagian belakang. Untuk bagian roti ada di dekat pintu masuk.)	√	
4	Menanyakan kepada tamu apakah meja nya sudah sesuai. Apabila sudah persilahkan duduk dengan membantu menarik kursinya.	<i>Is this table fine/good enough for you?</i> (Apakah meja ini sesuai untuk Bapak/Ibu?)	√	
5	Menawarkan kopi atau teh kepada tamu. Tanyakan preferensi kopi atau teh kepada tamu.	<i>Do you want coffee/tea, sir/madam? If coffee ask do you want Cappucino/Latte/Americano, etc? If tea ask do you want Green Tea/Early Grey/English Breakfast/Camomile, etc?</i> (Apakah Bapak/Ibu mau kopi/teh? Apabila kopi tawarkan <i>Cappucino/Latte/Americano</i> , dll. Apabila teh tawarkan <i>Green Tea/Earl Grey/English Breakfast/Camomile</i> , dll.)	√	
6	<i>Farewell.</i>	<i>Enjoy your breakfast!</i>	√	

Sumber: Data Diolah, 2023

Standar operasional prosedur yang dilakukan oleh *greeter* di Sana Sini Restoran sudah sesuai dengan standar LQA yang berlaku di Hotel Pullman Thamrin. Hal ini terlihat dari hasil observasi dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis. Dari mulai *escorting* sampai *farewell* sudah dijalankan sesuai dengan standar.

### Standar Operasional Prosedur *Waiter/Waitress* di Sana Sini Restoran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap *waiter/waitress*, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja *waiter/waitress* sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, yaitu standar LQA. Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu *staff waitress* yang bernama Ibu Vriska Shilvi Hani menunjukkan bahwa kinerja beliau sudah sesuai dengan poin-poin standar yang terdapat di LQA. Walaupun dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis terdapat satu poin yang tidak sesuai dengan standar, yaitu mengenai mengganti alat makan tamu, Ibu Vriska berpendapat bahwa hal ini tidak selalu dilakukan karena keterbatasan jumlah alat makan yang tersedia dan juga perlu banyak waktu apabila selalu mengganti alat makan tamu setiap kali tamu selesai makan satu hidangan.

**Tabel 2. Hasil Observasi SOP Waiter/Waitress**

<b>HASIL OBSERVASI TERHADAP STANDAR OPERASIONAL WAITER/WAITRESS DI SANA SINI RESTORAN SESUAI DENGAN STANDAR LQA</b>				
<i>Service (Pelayanan)</i>			Diimplementasikan	Tidak Diimplementasikan
1	Menawarkan kopi/teh dalam waktu 2 menit ketika tamu duduk.	<i>For your drink, would you like coffee or tea, sir/mam? (Untuk minumannya, apakah bapak/ibu mau kopi atau teh?)</i>	√	
2	Menawarkan pilihan kopi ( <i>americano, latte, cappuccino, flat white, etc</i> )/teh ( <i>earl grey, camomile, green tea, lemon tea, English breakfast, etc</i> ) kepada tamu, apabila <i>waiter/waitress</i> tidak tahu mengenai pesanan minuman tamu.	<i>For coffee, what coffee do you want? We have Cappucino, Latte, Flat White, Americano and Moccacino. We can serve it hot/ice.</i>  <i>For tea, what kind of tea do you want? We have Earl Grey, English Breakfast, Green Tea, Camomile, Lemon Tea, Ginger Tea, Peppermint Tea.</i>	√	
3	Mengantarkan kopi/teh/jus dalam waktu 5 menit kepada tamu dan 8 menit untuk <i>fresh juices</i> .		√	
4	<i>Waiter/waitress</i> harus mampu menjawab pertanyaan mengenai menu, seperti bahan pembuat, cara memasak dan kandungan <i>allergen</i> yang ada di dalamnya.		√	
5	<i>Waiter/waitress</i> harus mampu mengakomodasi permintaan		√	

	tertentu dari tamu.			
6	Mengantarkan pesanan <i>hot breakfast</i> ( <i>scrambled egg, omelette, egg benedict, poach egg, Oatmeal etc</i> ) dan <i>cold breakfast</i> ( <i>cereal, yogurt, etc</i> ) dalam waktu 10 menit, kecuali sebelumnya diinfokan kepada tamu bahwa ada keterlambatan.		√	
7	Meletakkan piring dan alat makan dengan suara seminimal mungkin.		√	
8	Makanan dan minuman diantar sesuai dengan pesanan tamu dan diletakkan di depan masing-masing tamu sesuai dengan yang dipesannya.		√	
9	<i>Waiter/wairess</i> memastikan semua kebutuhan tambahan tamu (bumbu tambahan, seperti saus tomat, saus sambal, keju, dll) terpenuhi.		√	
10	Mengganti alat makan tamu.			√

11	Membereskan piring kotor tamu dalam waktu 6 menit setelah tamu selesai makan.	<i>Excuse me sir/mam, could I take your plate if already finish? (Permisi bapak/ibu, untuk piring kotornya apakah boleh diangkat?)</i>	√	
12	Menawarkan kopi/teh/jus kepada tamu. (Menawarkan minuman tambahan)	<i>May I offer you another drink, sir/mam? We have still/sparkling water, juice, or another coffee/tea? (Apakah ada minuman yang mau ditambah bapak/ibu?)</i>	√	
13	Mengecek tingkat kepuasan tamu.	<i>How is the breakfast, sir/mam? (Bagaimana sarapan hari ini, bapak/ibu?)</i>	√	
14	Memastikan tagihan tamu sesuai dengan pesanannya dan melakukan billing dengan jelas.		√	
15	<i>Farewell.</i>	<i>Thank you, sir/mam! Have a good day!</i>	√	

Sumber: Data Diolah, 2023

### Penilaian LQA Periode 2022 terhadap Standar Operasional Prosedur di Sana Sini Restoran Saat Ini

Standar operasional prosedur yang dijalankan di Sana Sini Restoran saat ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan standar LQA karena terdapat perubahan kinerja karyawan dibandingkan dengan hasil audit LQA tanggal 17 November 2022. Dari hasil observasi dan juga wawancara yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa 14 poin yang dianggap gagal pada LQA *assessment* di tahun 2022 telah diperbaiki dan diimplementasikan di tahun 2023.

Tabel 3. Perbandingan LQA 2022 dengan LQA 2023

PERBANDINGAN IMPLEMENTASI STANDAR LQA PERIODE 2022 DENGAN STANDAR LQA PERIODE 2023				
	STANDAR	KLASIFIKASI	LQA ASSESSMENT PERIODE 2022	IMPLEMENTASI STANDAR LQA 2023
<i>Arrival/Seating</i>				
1	Apakah tamu disapa dan diantar ke meja dalam waktu 2 menit? Apabila restoran dalam keadaan penuh, apakah tamu diinfokan berapa lama mereka perlu menunggu?	Efisiensi	X	√

3	Apakah karyawan menawarkan untuk membantu mencarikan meja kepada tamu?	Pelayanan	X	√
4	Apakah karyawan menginfokan mengenai buffet yang ada di restoran dan prosedur buffetnya kepada tamu?	Pelayanan	X	√
<i>Service</i>				
6	Apakah karyawan menawarkan kopi/teh apa saja yang tersedia di restoran?	Pelayanan	X	√
15	Apakah karyawan mengganti alat makan bila diperlukan?	Pelayanan	X	√
16	Apakah piring kotor dibersihkan dalam waktu 6 menit?	Efisiensi	X	√
20	Apakah karyawan memberikan farewell dengan tulus?	Pelayanan	X	√
<i>The Employee - Behavioural Standards</i>				
24	Apakah karyawan dapat mengingat nama tamu dan menyapa tamu dengan namanya, tetapi tidak berlebihan?	Kecerdasan Emosional	X	√
26	Apakah karyawan dapat mengantisipasi kebutuhan tamu?	Kecerdasan Emosional	X	√
29	Apakah karyawan berusaha untuk berinteraksi dengan tamu secara natural?	Kecerdasan Emosional	X	√
<i>Buffet (If Applicable)</i>				
37	Apakah semua makanan dan minuman dilengkapi dengan label nama makanannya?	Produk	X	√
38	Apakah makanan di buffet di refill apabila sudah habis?	Efisiensi	X	√
41	Untuk makanan panas, apakah piring yang bersih dan hangat tersedia?	Pelayanan	X	√
<i>Table Layout/Restaurant</i>				
52	Apakah meja dibersihkan dalam waktu 5 menit setelah tamu selesai dan dipersiapkan untuk tamu berikutnya dalam waktu 5 menit?	Efisiensi	X	√

**Sumber: Data Diolah, 2023**

## Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sana Sini Restoran

Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan tamu yang berkunjung ke restoran. Tamu yang puas akan berdampak kepada tamu akan kembali lagi untuk berkunjung ke restoran dan menjadi langganan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus yang terbaik. Pelayanan yang terbaik merupakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Beberapa hal yang sudah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah:

1. Melakukan *briefing* di setiap akhir *shift*.

*Briefing* selalu rutin dilakukan di setiap akhir *shift*, yaitu ketika sudah selesai waktu operasional *lunch*. *Briefing* diadakan setiap hari, kecuali di hari Sabtu, Minggu, dan tanggal merah. Ketika *briefing*, *leader* pagi dan siang akan membahas mengenai operasional di saat itu dan membagi informasi terkini kepada karyawan. Apabila ketika operasional ada yang kurang memuaskan, maka *leader* akan langsung memberikan evaluasi kepada karyawan. Selain itu, karyawan juga bebas untuk mengutarakan pendapatnya ketika *briefing* berlangsung.

2. Rutin memberikan pelatihan atau *training* kepada karyawan.

Pelatihan yang diberikan kepada karyawan berupa *role-playing* mengenai standar LQA yang seharusnya diterapkan oleh *waiter/waitress* dan *greeter*. Selain itu, juga dilakukan *cross-training*, yaitu dengan menukar peran masing-masing, yaitu *waiter/waitress* menjadi *greeter* dan sebaliknya. Hal ini dimaksudkan agar semua karyawan dapat mengerti pekerjaan satu sama lain sehingga sewaktu-waktu dapat membantu rekan kerjanya.

Selain *role-playing* dan *cross-training*, pelatihan lain yang diberikan mengenai *product knowledge*. Karyawan harus mengerti mengenai produk yang dijual dari restoran, seperti menu yang ada di *buffet*, menu *a la carte* untuk makanan dan minuman (alkohol atau non-alkohol) yang dijual di restoran, dan promo atau *event* yang sedang berlangsung di restoran.

3. Selalu memperhatikan *feedback* dari tamu.

Ketika tamu tidak puas terhadap sesuatu, baik itu dalam pelayanan atau produk, maka tamu akan memberikan sebuah saran kepada karyawan. Saran dari tamu harus selalu diperhatikan karena hal ini berpengaruh kepada kepuasan tamu. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan adalah dengan memastikan saran dari tamu dijalankan sehingga ketika tamu tersebut datang dikemudian hari, maka tamu dapat merasa puas dan senang karena *feedback* darinya didengarkan dan dijalankan.

4. Menyediakan alat komunikasi untuk *waiter/waitress* dan *greeter*.

Alat komunikasi merupakan hal yang penting untuk disediakan karena dapat memudahkan operasional ketika *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Alat komunikasi yang disediakan berupa *handy talkie* beserta dengan *hanger* dan *headset* sehingga *waiter/waitress* dan *greeter* dapat saling berkomunikasi dan bertukar informasi mengenai tamu ketika operasional. Selain itu, hal ini juga memudahkan komunikasi antara *front of house* dan *back of house*.

Dengan demikian dapat disimpulkan, dengan dijalankannya standar operasional prosedur dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. SOP ini wajib dijalankan setiap hari. Pelayanan yang diberikan meningkat terlihat dari naiknya *rating* dari Sana Sini Restoran di *TripAdvisor* menjadi 5 besar dari 6.687 restoran di Jakarta yang sebelumnya pada 20 Juni 2023 ada di peringkat 6.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa operasional di Sana Sini Restoran sudah sesuai dengan Standar LQA yang merupakan standar yang digunakan di Hotel Pullman Thamrin Jakarta. Standar operasional untuk masing-masing bagian, seperti *greeter* dan *waiter/waitress* sudah dijalankan dengan baik.

1. Dari segi operasional *greeter*, SOP sudah dijalankan mulai dari menyapa tamu saat tamu datang ke restoran, mengantar tamu ke mejanya, menawarkan kopi/teh kepada tamu sampai tamu selesai bersantap di restoran. Untuk memudahkan *waiter/waitress*, *greeter* juga menuliskan nama tamu, nomor kamar, dan juga pesanan tamu di *captain order* sehingga *waiter/waitress* dapat memanggil tamu dengan namanya. Hal ini dapat membuat tamu merasa lebih dihargai. Selain itu, *greeter* juga sudah menjalankan tugas dalam memastikan semua makanan dan minuman yang ada di *buffet* memiliki label nama.
2. Dari segi operasional *waiter/waitress*, SOP sudah dijalankan sesuai standar. *Waiter/waitress* sudah bekerja secepat mungkin dan memastikan kebutuhan tamu terpenuhi, terutama apabila tamu tersebut memiliki kebutuhan atau diet khusus.
3. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur selama operasional restoran berpengaruh dalam pelayanan yang diberikan. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan maka diperlukan strategi pelatihan mengenai standar operasional prosedur sehingga karyawan dapat selalu menerapkan setiap hari.
4. Dari penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan antara penerapan standar LQA di tahun 2022 dengan tahun 2023. Poin-poin yang gagal di tahun 2022 diperbaiki sehingga dapat terus diterapkan di tahun 2023 hingga sekarang. Masalah efisiensi yang membuat penilaian LQA di tahun 2022 rendah dapat terjawab dengan disediakannya alat komunikasi berupa *handy talkie* sehingga memudahkan komunikasi antar tim. Selain itu, dengan rutin diadakannya *role-playing* ketika *briefing* dapat mengingatkan kembali semua *staff* terhadap standar LQA.

### Saran

Di dalam penelitian ini, penulis menyadari masih memiliki beberapa kekurangan karena keterbatasan waktu. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran kepada peneliti berikutnya dengan penelitian sejenis, sebagai berikut:

1. Saran Untuk Mahasiswa  
Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk dapat dilanjutkan dikemudian hari. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan di dalam penelitian ini dikarenakan keterbatasan waktu sehingga penulis berharap dapat dilanjutkan dan menjadi pemicu bagi peneliti berikutnya untuk semakin mendalami dunia food and beverage.
2. Saran Untuk Institusi  
Bagi institusi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan ajar bagi dosen dan institusi untuk diberikan kepada mahasiswa berikutnya.
3. Saran Untuk Industri  
Bagi industri, dengan penelitian ini diharapkan Sana Sini Restoran selaku industri pelayanan dapat terus mempertahankan kinerja karyawannya untuk terus mengikutin standar

operasional yang berlaku. Dengan demikian, tamu yang berkunjung menjadi puas dan rating positif terhadap restoran semakin banyak

## REFERENSI

- Anggraini, Fera Dhian dan Lulux Beru Utami. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*. Volume III(1); 10-18.
- Anjeli, Nesa, dkk. (2022). Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. *Jurnal Telkom University*. Volume VIII(6); 876-883.
- Bagyono. 2020. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Gilang. *Assessment Adalah: Definisi, Fungsi, Tujuan, dan Perbedaannya dengan Evaluasi dalam Ranah Pendidikan*. Diakses pada 11 Juni 2023 pukul 19.17. <https://www.gramedia.com/literasi/assessment-adalah/>.
- Iswara, Yoming Rara. (2018). Strategi Greeter dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu pada Olah-Olah Restaurant di Sudamala Suites and Villas. *Karya Tulis Ilmiah*. Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
- Komar, Richard. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Grasindo.
- Mahatmavidya, Putu Arya. *Assessment: Pengertian, Tujuan, Jenis dan Tips Persiapan*. Diakses pada 20 Juni 2023 pukul 16.53. <https://mekari.com/blog/pengertian-assessment/>.
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi. (2018). *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Mentari, Karina Rizka, dkk. (2020). Pengaruh Pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Volume VI(1); 46-52.
- Pullman Jakarta Indonesia. *Sana Sini Restaurant and Bar*. Diakses pada 15 Juli 2023 pukul 21.15. <https://www.pullmanjakartaindonesia.com/restaurants-and-bars/sana-sini/>.
- Putri, Iska Karti Anggia. (2020). Asesmen dalam Pembelajaran. *Skripsi*. Lampung: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Riantono, Ignatius Edward. *Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik*. Diakses pada 20 Juni 2023 pukul 17.00. <https://accounting.binus.ac.id/2021/12/01/mengenal-manfaat-dan-cara-pembuatan-sop-yang-baik/>.
- Setiawan, Komang Didik dan Putu Indah Rahmawati. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Volume III(2); 51-57.

Setyanti, Puji Rahayu dan Sunyoto. (2021). Kualitas Pelayanan Pramusaji untuk Meningkatkan Pelayanan di Restaurant Srimanganti di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. Volume XVI(1); 69-77.

Williandani, Mega, dkk. (2022). Tinjauan Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Greeter pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*. Volume IX(2); 81-91.