

TINJAUAN TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURE PELAYANAN GREETER DI KEMANGI BISTRO RESTORAN HYATT REGENCY HOTEL YOGYAKARTA.

Review About Standard Operating Procedure Of Service Greeter In Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Hotel Yogyakarta

Silvi Septhania Verlanty¹, dan Edwin Baharta²

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University

Corresponding Author: silvhe88@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis suatu departement di sebuah Hotel yaitu *Food and Beverage Service*. Departement ini bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel, bagian ini mempunyai fungsi dan peran yang penting karena bagian ini langsung berhadapan dengan tamu. Lebih jauh dapat dikatakan bagian ini dapat mengangkat citra hotel apabila melakukan pelayanan makanan dan minuman secara *prima* dan memuaskan untuk tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa Greeter di kemangi bistro restoran yang tidak melaksanakan *Standard Operating Procedure* yang sudah menjadi *standard*, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu hotel karena kurang maksimal. Masalah ini dapat ditanggulangi dengan menyarankan alangkah baiknya pelatihan diberikan secara berkala tidak hanya beberapa kali tetapi sesering mungkin sehingga Greeter dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* di Hyatt Regency Yogyakarta.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Standard Operating Procedure.

Abstract

This study aims to identify and analyze one of the departments in the hotel, Food and Beverage Service. This department is responsible in serving foods and beverages in the hotel and also holds important function and role, since this department is directly interacts with guests. Furthermore, this department could lift the hotel's impression if it could delivers prime and satisfying service to the guests. The methods used for this study are observation, interview, and literature study. The results of this study shows that some of the Greeter at Kemangi Bistro Restaurant didn't fully use the Standard Operational Procedure, which could impact the quality of service given to the guest. this problem could be solved by giving suggestion to hold a daily training program frequently, so the Greeters can do their jobs appropriately with given Standard Operational Procedure at Hyatt Regency Yogyakarta.

Keywords : Prime Service, Standard Operational Procedure

Pendahuluan

Kepariwisataan di Indonesia merupakan sektor yang memberikan devisa tertinggi setelah migas. Pariwisata mempunyai peran dalam pengembangan ekonomi karena akan terasa langsung oleh masyarakat di daerah tujuan wisata dimana masyarakat dapat mengembangkan usaha kecil maupun menengah terutama jenis- jenis kerajinan atau industri kreatif lainnya sesuai dengan budaya dan adat istiadat setempat. Maka dari itu pemerintah harus membangun infrastruktur di daerah- daerah agar mudah untuk menjangkau objek- objek wisata yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan tersedianya infrastruktur maka investor akan tertarik untuk membangun sarana yang dapat menunjang kepariwisataan seperti transportasi, akomodasi, dan lain- lain. Untuk itu, pariwisata sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia karena pariwisata merupakan sektor industri yang sangat berpengaruh terhadap kegiatan ekonomi dan sosial suatu negara.

Menurut UU RI No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi dan multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap

¹Penulis

²Dosen Pembimbing Utama

orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

Dalam perkembangannya, pariwisata membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas yang memiliki kemampuan, keahlian, serta keterampilan untuk menciptakan, mengelola, mengembangkan dan melestarikan potensi pariwisata yang ada di Indonesia sehingga menjadi lebih maju dan memiliki daya saing yang ada di era globalisasi saat ini.

Penulis tertarik untuk melakukan Penelitian di Hotel Hyatt Regency sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom,

Oleh sebab itu Penulis tertarik untuk membuat Karya Akhir dengan judul

“Tinjauan Tentang Standard Operating Procedure Pelayanan Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta”

Sesuai dengan Judul yang dipilih, identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana tentang *Standard Operating Procedure (SOP)* Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Bagaimana pelaksanaan *SOP* yang dilakukan pada saat Greeter bekerja di Kemangi Bistro Restoran?
3. Bagaimana latar belakang pendidikan *Staff* di Kemangi Bistro Restoran?
4. Bagaimana pelatihan yang diberikan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran?

Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, menurut **Moh. Nazir (2003:54)**, metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik:

- a. Observasi
Suatu cara pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung aktifitas yang berlangsung selama 6 bulan untuk mengetahui tata cara penyambutan greeter di Kemangi Bistro Restoran.
- b. Wawancara
Merupakan cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada pramusaji dan tamu yang berada di Kemangi Bistro Restoran untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- c. Studi Pustaka
Suatu cara pengumpulan data dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service* yang dapat menambah informasi dalam penelitian.

Pengertian Hotel

Dalam pengertian ataupun definisi hotel banyak di temukan baik oleh instansi, asosiasi ataupun perorangan yang sedikit banyak uraiannya berbeda satu dengan yang lainnya. Namun semuanya memiliki pengertian pokok yang sama, sehingga memberi petunjuk kepada kita bahwa definisi- definisi hotel tersebut dapat dijadikan pegangan sementara untuk dapat menggali dan memahami arti dari pada akomodasi yang disebut hotel.

Adapun pengertian hotel menurut para ahli dan salah satu asosiasi, pada dasarnya mempunyai pengertian yang tidak jauh berbeda antara satu dan yang lain nya, sebagai berikut.

A. Menurut Prof. K Kraft

Hotel adalah sebuah gedung (bangunan) yang menyediakan penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan yang berhubungan bagi mereka yang mengadakan perjalanan. Dalam kehidupan sehari-hari sebuah hotel sangat kabur artinya, namun demikian hotel tergolong dalam bangunan akomodasi yang menyediakan kenyamanan lebih tinggi dan status tertentu bagi mereka yang menginap.

(pendit,2002: 93)

B. Menurut AHMA (American hotel and motel association)

Hotel adalah suatu tempat yang dimana disediakan penginapan makanan, minuman, serta penginapan lainnya untuk di sewakan kepada tamu atau orang-orang yang tinggal sementara waktu.

(Hotel Management, 2005:51)

C. Menurut Steadmon dan Kasavana

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dan menyediakan fasilitas umum dengan memberikan satu atau lebih pelayanan. Pelayanan tersebut berupa jasa mencuci pakaian serta memanfaatkan perabot dan peralatan yang ada.

Pengertian Food and Beverage Departement

Dalam sebuah hotel terdapat berbagai departement yang mempunyai peranan penting untuk mendukung operasional sehari-hari, diantaranya adalah *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab dalam pengadaan dan pelayanan panganan di hotel.

Food and Beverage Departement adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel. Bagian ini mempunyai fungsi dan peran yang penting karena bagian ini langsung berhadapan dengan tamu. Lebih jauh dapat dikatakan bagian ini dapat mengangkat citra hotel apabila melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan, (Sihite, 2000: 16).

Food and Beverage Departement adalah bagian penyediaan makanan dan minuman selain itu departement ini juga adalah departement yang menghasilkan banyak pendapatan dan keuntungan didalam hotel. (Sihite, 2000: 17).

Food and Beverage Departement juga dapat diartikan sebagai suatu departement yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pelayanan *Food and Beverage* kepada tamu hotel maupun luar hotel atau merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pengadaan makanan dan minuman di hotel. Maka departement ini sangat penting perannya karena:

- a. Dapat memberikan masukan yang tidak terbatas bagi pendapatan hotel tersebut.
- b. Dapat mempengaruhi nama baik hotel dimasyarakat umum karena masakannya dan pelayanannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Departement* adalah bagian yang bertanggung jawab dalam pengadaan pangan dan pelayanan di hotel, yang dapat mengangkat citra hotel apabila melakukan pelayanan makanan dan minuman secara memuaskan kepada tamu.

Pengertian Restoran

Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, di lengkapi peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat. (Manguwerdoyo, 1999: 15)

Restoran adalah ruangan atau tempat dengan segala fasilitasnya yang menyediakan makan dan minum serta pelayanannya yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan. (Sulistiyono, 1999: 5).

Sedangkan pengertian lain tentang restoran adalah suatu tempat yang identik dengan meja-meja yang disusun rapih dengan kehadiran orang, timbul aroma semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, identiknya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya. (Sugiarto dan Sulastiningrum. 1996: 35).

Jadi restoran dapat didefinisikan sebagai suatu tempat dimana makanan dan minuman dikonsumsi oleh umum yang bertujuan untuk mencari keuntungan. Restoran dapat dibedakan berdasarkan besar kecilnya perusahaan dan kebijakan management.

Pengertian Food and Beverage Service

Food and Beverage Departement dalam sebuah hotel dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di restoran dan di hotel, termasuk *room service* didalamnya. (Sihite, 2000: 16)

Sedangkan pengertian lain *Food and Beverage Service* adalah bagian dari hotel yang melayani makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait dari pada tamu yang tinggal di hotel maupun tamu yang tidak tinggal di hotel tersebut yang dikelola secara komersial. (Soekresno dan pendit, 1996:4)

Food and Beverage Service dibagi menjadi dua bagian pokok:

1. Beverage Service

Mengutamakan pada makanan dan minuman baik yang *alcohol* maupun *non alcohol*, sedang pelayanan dalam bentuk makanan ringan atau *snack* sebagai tambahan, yang termasuk dalam *beverage service* adalah *bar, discotique* dan lain- lain.

2. Food Service

Mengutamakan pelayanan makanan, sedangkan pelayanan minuman sebagai pelayanan tambahan atau pelengkap, yang termasuk dalam *Food Service* adalah restoran, *room service, banquete*, dan lain- lain.

Selain pelayanan menghadirkan makanan *Food Service* juga mengutamakan *service* penyambutan di awal kedatangan saat tamu masuk ke dalam restoran, contohnya dengan disambut *greeter* saat memasuki restoran.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan terhadap “Tinjauan Tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta”, maka dalam bab ini penulis akan menyajikan data yang ada. Data yang penulis sajikan bersumber pada hasil penelitian di Hyatt Regency Hotel Yogyakarta.

Tinjauan tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) Greeter di Kemangi Bistro Restoran

Seperti yang kita ketahui *Food and Beverage Product* bertanggung jawab menyiapkan makanan sesuai pesanan tamu, dan *Food and Beverage Service* bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dimiliki.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan hotel- hotel yang lain di Yogyakarta, maka dari atasan sampai bawahan harus selalu bekerja sama khususnya kerja sama antara Restaurant Manager, Supervisor, dan Waiter. Tujuan dari kerjasama tersebut adalah untuk mendapatkan keselarasan kerja demi lancarnya *operasional Food Beverage Service* agar sesuai untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada tamu. Setiap pramusaji harus mampu melakukan pelayanan bagi tamu, demikian pula dengan Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta. Untuk meraih kepuasan tamu secara maksimal pihak management menggunakan berbagai strategi, diantaranya adalah berusaha semaksimal mungkin memuaskan tamu yang datang sehingga memenuhi *Good service and guest's want*.

Dalam memberikan pelayanan yang baik di Kemangi Bistro Restoran selain Pramusaji yang bertugas memberikan pelayanan, Greeter juga berperan penting dalam memberikan pelayanan maksimal ketika tamu pertama memasuki restoran, Greeter bertugas memberikan *First Impression* atau kesan pertama yang baik kepada tamu, ketika tamu dari awal kedatangan disambut dengan ramah maka tamu akan merasakan kehangatan karena keberadaan diterima oleh pihak restoran.

Pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan baik jika seorang Greeter menjalankan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dimiliki Kemangi Bistro Restoran. Adapun SOP untuk greeter sebagai berikut:

Standard Operating Procedure Greeter:

- a. Menyambut kedatangan tamu 20 detik sebelum tamu datang
Sambutlah tamu dengan antusias dengan nada yang baik, jelas dan ramah, sehingga tamu merasa disambut dengan hangat
- b. Menanyakan ke tamu akan *Lunch/ Dinner*
Tanyakan dengan sopan santun apakah akan *Lunch/ Dinner*
- c. Menanyakan kepada tamu sudah *reservasi* atau belum
Jika sudah tanyakan atas nama siapa dan nomor kamar tamu berapa

Jika belum tanyakan nomor kamar tamu

Jika bukan tamu hotel, tanyakan nama jelas nya saja
- d. Tanyakan untuk berapa orang pengunjung
Pastikan jumlah tamu yang akan makan berapa orang agar kita dapat mempersiapkan meja yang sesuai dengan jumlah tamu tersebut
- e. Tanyakan di *Smoking Area* atau *Non Smoking Area*

Jelaskan dimana area yang *smoking area* dan area yang *non smoking area*

- f. Tanyakan mau duduk di ruangan *Indor* atau *Outdor*
Tawarkan kepada tamu dengan pasti duduk di ruangan *indor* atau *outdor*
- g. Mengantarkan tamu ke meja terbaik nya
Jika tidak ada *Request* tempat yang tamu ajukan, antarkan ke tempat yang menurut greeter tempat yang pas untuk tamu tersebut
- h. Buka kan napkin
Buka kan napkin letakkan di paha tamu dengan sopan dari sebelah kanan tamu
- i. Memberikan menu dengan cara membukakan menu dan tawarkan jika ada *buffet*
Informasikan kepada tamu *special* menu di Kemangi Bistro Restoran
- j. Tanyakan kepada tamu nomor kamar tamu
- k. Informasikan kepada tamu bahwa waiters bernama (nama waiters) akan menangani proses pemesanan dan melayaninnya
- l. Mengecheck di mesin *Micros Systems* nomor kamar tamu dan nama jelas nya
- m. Tulis nomor kamar dan nama jelas nya di buku greeter
- n. Beritahukan kepada waiters yang melayaninya nama dan nomor kamar tamu
- o. Proses *Lunch/ Dinner*
- p. Mengantarkan Bill
Pastikan kembali apakah bill yang diminta tamu tersebut sesuai dengan yang di pesan
- q. Memastikan Nomor kamar dan nama sesuai dengan data yang di beri tamu dari awal
Karena jika nomor kamar dan nama tamu tidak sesuai akan sulit untuk menjadi bukti bahwa tamu tersebut makan di Kemangi Bistro Restoran
- r. Ucapkan Terimakasih dan salam perpisahan hangat berharap datang kembali
Dengan ramah sebutkan salam perpisahan dan ucapan terimakasih usahakan panggil nama tamu tersebut

Pembahasan Tentang Pelaksanaan SOP yang Dilakukan Pada Saat Greeter Bekerja

Proses pada suatu pekerjaan harus dirancang dan dikembangkan, kesalahan prosedur dapat terjadi, bila suatu pekerjaan tidak dirancang dengan baik. Namun pada saat pelaksanaannya cara kerja Greeter di Kemagi Bistro Restoran banyak terjadi yang tidak sesuai dengan standard yang dimiliki, walaupun telah memiliki *SOP* namun tidak sepenuhnya dipahami dan diikuti oleh semua *staff* yang ada, selama penulis melakukan Penelitian sebagai Greeter di Kemangi Bistro Restoran penulis melihat bahwa *Standard Operating Procedure* tidak di jalankan dengan semestinya, contoh bagian dari Prosedur yang tidak di jalankan oleh Greeter adalah pada saat greeter *Morning Shift*, tugas greeter harus mendata tamu kamar yang melakukan *breakfast* terkadang saat operasional Prosedur tidak di jalankan dengan baik, contohnya seperti Greeter tidak terlebih dahulu mengecek di mesin *Micros Systems* nomor kamar tamu dan nama jelas nya.

Selain tahapan prosedur tersebut, terkadang Greeter juga suka menghilangkan tahapan-tahapan yang lainnya sehingga prosedur tidak di jalankan secara keseluruhan. Untuk mengetahui tentang pelaksanaan *Standard Operating Procedure* oleh Greeter yang sebenarnya, berikut ini disajikan penilaian dari jawaban para waiter/is dalam bentuk wawancara, yang datanya telah diolah oleh penulis.

Tabel 3.2
Tanggapan waiter/ waitress mengenai Cara Kerja Greeter di Kemangi Bistro Restoran
N=10

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA		TIDAK	
		F	%	F	%
1	Apakah menurut anda cara kerja Greeter sudah mengikuti <i>SOP</i> yang dimiliki?	3	30	7	70
2	Apakah menurut anda Greeter di Kemangi Bistro cukup memenuhi kriteria yang di butuhkan?	7	70	3	30
3	Apakah dalam keadaan sibuk Greeter di kemangi dapat menjalankan tugasnya dengan baik?	6	60	4	40

(Sumber: Data hasil wawancara penulis)

Berdasarkan pada tabel 3.2 diperoleh persentase data dari pendapat 10 orang Waiter/is mengenai pembahasan tentang pelaksanaan *SOP* yang dilakukan pada saat Greeter bekerja di Kemangi Bistro Restoran. Data- data tersebut kemudian penulis uraikan dengan hasil sebagai berikut:

Pertama mengenai pendapat waiter/is tentang apakah cara kerja Greeter sudah mengikuti *SOP* yang dimiliki, sebanyak 3 orang (30%) waiter/is mengatakan “Ya”, sedangkan 7 orang (70%) mengatakan “Tidak”. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian Greeter tidak mengikuti *SOP* yang dimiliki oleh Kemangi Bistro Restoran.

Kedua mengenai apakah Greeter di Kemangi Bistro Restoran sudah cukup memenuhi kriteria yang dibutuhkan, sebanyak 7 orang (70%) waiter/is menjawab “Ya”, sedangkan 3 orang (30%) mengatakan “Tidak” Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian Greeter di Kemangi Bistro Restoran sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan.

Ketiga mengenai apakah dalam keadaan sibuk Greeter di kemangi dapat menjalankan tugasnya dengan baik, sebanyak 6 orang (60%) waiter/is mengatakan “Ya”, sedangkan 4 orang (40%) mengatakan “Tidak” Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa beberapa Greeter terlihat kesulitan dalam menjalankan *SOP* saat keadaan sibuk.

Pembahasan Latar Belakang Pendidikan Staff di Kemangi Bistro Restoran

Tabel 3.3
Latar Belakang Pendidikan Karyawan Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta.

No	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	SMK PERHOTELAN	1
2	DIPLOMA 1 PERHOTELAN	2
3	DIPLOMA 3 PERHOTELAN	6
4	LULUSAN JURUSAN LAIN	1
	TOTAL	10

(Sumber: Data dari HRD yang telah diolah oleh penulis)

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari HRD Hyatt Regency Yogyakarta, semua karyawan di Kemangi Bistro sebelum mereka menjabat sebagai staff mereka menjadi casual di Kemangi Bistro Restoran yang jangka waktu mereka dari casual sampai menjadi staff berbeda- beda di setiap karyawannya. Berikut penulis jabarkan lama waktu para karyawan pada saat menjadi casual.

Tabel 3.3.1.
Pengalaman Kerja Karyawan Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta

No	NAMA KARYAWAN	LAMA WAKTU MENJADI CASUAL
1	A	1 TAHUN
2	B	1 TAHUN
3	C	2 TAHUN
4	D	1 TAHUN 3 BULAN
5	E	9 BULAN
6	F	2 TAHUN 1 BULAN
7	G	1 TAHUN 4 BULAN
8	H	1 TAHUN 6 BULAN
9	I	8 BULAN
10	J	7 BULAN

(Sumber: Data dari HRD yang telah diolah oleh penulis)

Berdasarkan tabel 3.3 dan tabel 3.3.1. Mengenai latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja karyawan Kemangi Bistro Restoran, yang diperoleh dari hasil data yang diperoleh dari HRD Hyatt Regency Yogyakarta bahwa latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja karyawan sangat mendukung dalam operasional di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta.

Pelatihan yang diberikan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran

Pelatihan di Kemangi Bistro Restoran, dilaksanakan apabila ada *trainee* dan *casual* baru ditempatkan di Kamangi Bistro Restoran. Pelatihan mengenai *SOP* Waiter/is diberikan oleh *Team Leader* setelah melaksanakan *briefing*, pelatihan tersebut biasanya diberikan selama 30 (tigapuluh) menit setiap hari nya, yang mengikuti pelatihan adalah *trainee* dan *casual* yang baru bergabung, untuk *trainee* Greeter biasanya diberikan pelatihan oleh senior Greeter, lalu untuk para *Staff* biasanya diberikan training khusus dilakukan dua kali selama penulis melakukan penelitian selama enam bulan di Hyatt Regency Yogyakarta.

Pada saat penulis bergabung di Kemangi Bistro Restoran penulis di ajarkan atau diberikan pelatihan mengenai tata cara Penyambutan tamu sebagai Greeter oleh senior Greeter dan diberikan penjelasan tentang *SOP* yang berlaku di Kemangi Bistro Restoran, namun penulis meneliti bahwa ada senior Greeter A yang memberikan pelatihan tidak sesuai dengan yang diberikan oleh Greeter B, karena hal tersebut penulis meninjau lebih lanjut tentang *SOP* yang dimiliki oleh Greeter di Kemangi Bistro Restoran.

TABEL 3.4
Wawancara mengenai Pelatihan yang diberikan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran

N=5

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA		TIDAK	
		F	%	F	%
1	Apakah pelatihan untuk Greeter sering dilakukan?	0	0	5	50
2	Apakah waktu yang diberikan untuk pelatihan Greeter dirasa cukup?	0	0	5	50
3	Apakah Greeter di Kemangi Bistro selalu mengikuti pelatihan yang diberikan?	3	30	2	20
4	Apakah selalu ada evaluasi yang diberikan oleh <i>Outlet Manager</i> kepada Greeter tentang pemahaman <i>SOP</i> di Kemangi Bistro Restoran?	0	0	5	50

(Sumber: Data hasil wawancara penulis dengan Greeter)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *staff* Waiter/ waitress mengenai pelatihan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran penulis menyimpulkan bahwa, pelatihan yang diberikan tidak cukup efektif karena yang diberikan untuk Greeter Kemangi Bistro Restoran hanya dilakukan oleh senior Greeter saja selama penulis melakukan penelitian di Hyatt Regency Yogyakarta.

Waktu yang diberikan juga dirasa kurang sehingga pelatihan tidak diberikan secara keseluruhan, selain itu tidak semua Greeter melakukan Pelatihan, namun *Outlet Manager* tidak memberikan evaluasi yang diberikan kepada Greeter tentang pemahaman *SOP* di Kemangi Bistro Restoran yang dimaksudkan untuk mengetest pengetahuan Greeter mengenai *SOP* yang dimiliki.

Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil tinjauan yang telah penulis lakukan tentang *Standard Operating Procedure* di Kemangi Bistro Restoran penulis menyimpulkan, bahwa Greeter di Kemangi Bistro Restoran sudah mengetahui susunan *Standard Operating Procedure* karena *SOP* tersebut diberikan secara tertulis.
- b. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada *Waiter/ Waitress* di Kemangi Bistro Restoran mengenai Greeter menjelaskan bahwa ada *SOP* untuk Greeter tetapi beberapa Greeter sering tidak melaksanakan *procedure* yang sudah menjadi *standard*.
- c. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari HRD mengenai latar belakang pendidikan karyawan Kemangi Bistro Restoran bahwa sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan yang linear dengan tugasnya di Restoran, dimana seharusnya tidak sulit bagi mereka untuk memahami *Procedure* yang dimiliki oleh Hyatt Regency Yogyakarta.
- d. Berdasarkan hasil wawancara mengenai pelatihan yang diberikan kepada Greeter di Kemangi Bistro Restoran bahwa pelatihan khususnya untuk *Standard Operating Procedure* tidak cukup dilakukan tentunya hal ini akan berdampak pada kinerja Greeter.

Saran

Setelah melihat dan menjelaskan mengenai permasalahan yang terjadi, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat berguna dan menjadi bahan pertimbangan agar permasalahan yang terjadi dapat diatasi dengan sebaik baiknya, diantaranya adalah

- a. Penulis menyarankan hendaknya para greeter lebih memahami *Standard Operating Procedure* yang dimiliki oleh Kemangi Bistro Restoran.
- b. Penulis menyarankan alangkah baiknya cara kerja Greeter yang melaksanakan *Standard Operating Procedure* di Kemangi Bistro Restoran lebih di perhatikan pelaksanaannya oleh *Team Leader* atau *Outlet Manager*
- c. Penulis menyarankan alangkah baiknya apabila pihak hotel mempertahankan proses perekrutan karyawan yang ada di Hyatt Regency Yogyakarta.
- d. Penulis menyarankan alangkah baiknya jika pelatihan diberikan secara berkala tidak hanya beberapa kali tetapi sesering mungkin sehingga Greeter dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* di Hyatt Regency Yogyakarta.

Daftar Pustaka

- Nyoman S, Pendit, 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana edisi Refisi*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Manguwerdoyo, Sugiarto, 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Shite, Richard, 2002. *Food and Beverage Service*, Surabaya: SIC.
- Departement Pendidikan dan Kebudayaan, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pusaka.
- Arief, A.R, 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto, Endar dan Sulastiningrum, Sri, 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- www.wikipedia.or.id