

Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran Di The Stones Legian Bali- A Marriot Autograph Collection Hotel

1st Yosefina Febriani
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
fadhilmuniff@student.telkomuniv
ersity.ac.id

2nd Edwin Baharta
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
elishernawati@telkomuniversity.a
c.id

3rd Dendi Gusnadi
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
siskaks@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya perkembangan pariwisata di Indonesia, khususnya daerah Bali yang merupakan pusat pariwisata yang paling diminati wisatawan baik wisatawan luar negeri maupun dalam negeri. Maka dari itu standar operasional prosedur hotel khususnya pelayanan restoran dibutuhkan demi kelancaran operasional dan peningkatan kualitas hotel. Sehingga dapat dirumuskan dalam penelitian ini bahwa bagaimana standar operasional prosedur dan penerapannya di The Stones Legian Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur dan penerapannya di The Stones Legian Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa semua kegiatan yang dilakukan di The Stones Legian Bali sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

Kata kunci—standar operasional prosedur, the stones legian bali

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Guna menunjang dan meningkatkan perkembangan pariwisata di Indonesia, khususnya daerah Bali yang merupakan pusat pariwisata yang paling diminati wisatawan baik wisatawan luar negeri maupun dalam negeri. Menurut Hariyanto (2016) Kegiatan pariwisata merupakan salah satu sektor yang harusnya mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah Indonesia sebagai sumber devisa yang penting dan banyak berperan dalam usaha meningkatkan perekonomian nasional seandainya dikelola secara profesional dan berkesinambungan. Keindahan alam Indonesia sangat mempesona, memiliki berbagai ragam daya tarik dan keindahan

Abstract—This research is motivated by the increasing development of tourism in Indonesia, especially the Bali area which is the center of tourism that is most in demand by tourists, both foreign and domestic tourists. Therefore, standard operating procedures for hotels, especially restaurant services, are needed for smooth operations and improving hotel quality. So that it can be formulated in this study that how are standard operating procedures and their application at The Stones Legian Bali. The purpose of this study was to determine standard operating procedures and their application at The Stones Legian Bali. This study uses a qualitative method with a descriptive study. The results of this study indicate that all activities carried out at The Stones Legian Bali are in accordance with existing standard operating procedures.

Keywords—standard operating procedure, the stones legian bali

budaya dari Sabang sampai Marauke. Keragaman budaya dan suku yang dimiliki oleh Indonesia sebagai bangsa yang multi etnik, menambah kekayaan kebudayaan yang dimiliki Indonesia. Bali adalah pulau yang menjadi salah satu destinasi yang ramai untuk dikunjungi oleh turis domestik ataupun mancanegara. Hal ini tidak lepas dari adanya keunikan-keunikan yang dimiliki oleh Pulau Bali itu sendiri. Budaya yang kuat membuat Bali unik serta membuat ciri khas Indonesia menonjol. Bali memiliki alam yang asri sehingga banyak pengunjung yang tertarik untuk datang ke pulau Bali. Dikalangan turis asing, Bali terkenal karena pesona keindahan alamnya yang sangat indah yang menyebabkan wisatawan mancanegara rela terbang ke Bali demi mendapatkan pesona alam yang tidak

ada di negara asalnya Hotel termasuk sarana pokok penunjang kepariwisataan. Dengan bertumbuhnya sektor pariwisata, hotel-hotel yang ada di Bali saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik terhadap pengunjung. Adanya restoran dapat menjadi salah satu sumber pendapatan hotel. Maka dibutuhkan sumber daya manusia yang baik untuk membuat pengunjung merasa puas. Maka dari itu standar operasional prosedur hotel khususnya pelayanan restoran dibutuhkan demi kelancaran operasional dan peningkatan kualitas hotel. Standar operasional prosedur sangatlah penting, apalagi di restoran karena dengan adanya standar operasional yang ada dapat membuat semua pegawai hotel merasa aman dalam melaksanakan kegiatan hotel. Standar operasional prosedur juga diperlukan untuk menjaga kedisiplinan para karyawan serta menjaga performa kerja. Kesuksesan jalannya standar operasional restoran dapat menjadi sebuah kebanggaan bagi para pegawai hotel tersebut. Dalam melaksanakan pelayanan, seluruh kegiatan dengan tamu dapat dilakukan sesuai standar operasional prosedur yang ada, agar berjalan dengan lancar serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di restoran. Sehingga dapat dirumuskan dalam penelitian ini bahwa bagaimana standar operasional prosedur dan penerapannya di The Stones Legian Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur dan penerapannya di The Stones Legian Bali, maka disusun penelitian mengenai “Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran Di The Stones Legian Bali- A Marriot Autograph Collection.”

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Berikut adalah pengertian Standard Operating Procedure (SOP) menurut sumber, (SOP) Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasi adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41)

1. Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)

Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) menurut Ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah di raih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah.

B. Pengertian Restoran

According Andrews (2013:3) said A restaurant is a commercial facility that provides food and beverages to customers. Yang dapat diartikan sebagai fasilitas komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk mencari keuntungan.

Dalam Walker (2014:196) definisi tunggal dari berbagai klasifikasi restoran, mungkin karena itu adalah sebuah bisnis yang berkembang. Kebanyakan ahli yang setuju, bagaimanapun, bahwa ada dua kategori utama: restoran independen (indice) dan rantai restoran. Kategori lainnya termasuk sebutan seperti fine dinning, casual dinning and dinner house restaurants, family, dan quick service restaurants. Beberapa restoran bahkan mungkin jatuh ke dalam lebih dari satu kategori misalnya, restoran dapat menjadi layanan cepat dan etnis.

C. Pengertian Server

According Andrews (2013:3) a server becomes a professional when she has learnt the art of food service. Food service various approaches based on the origins and purpose. Therefore there is an approach to service when there is pomp and ceremony where the emphasis is on show and finesse while there are services with least fuss the requires a person to help oneself. Yang dapat diartikan, server menjadi profesional ketika ia belajar seni pelayanan makanan. Pelayanan makanan berbagai pendekatan berdasarkan asal-usul dan tujuan. Oleh karena itu ada pendekatan untuk layanan ketika ada kemegahan dan upacara di mana penekanannya adalah pada acara dan kemahiran sementara ada layanan dengan sedikit ribut-ribut membutuhkan seseorang untuk membantu diri sendiri.

D. Pengertian Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas

Pengertian kualitas menurut beberapa pakar dalam Zulian Yamit (2010:7), adalah:

- Deming: Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- Crosby: Mempersepsikan kualitas adalah sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
- Juran: Mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

2. Definisi Pelayanan

Berdasarkan penelitian jasa pelayanan yang dilakukan Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2010:22), jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

3. Definisi Kualitas Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti harus memberikan pelayanan berkualitas (service quality) kepada pelanggan, terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150). Dalam buku Furchan (2004:21-22), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.

B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87)

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu.

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan.

D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

E. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Jl. Raya Pantai Kuta Banjar LegianKelod, Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan dari bulan Juni 2021 s/d Januari 2022.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Industri

1. Sejarah Singkat The Stones Legian Bali – A Marriott Autograph Collection Hotel

Marriott International, Inc, merupakan perusahaan yang telah memiliki lebih dari 7.200 unit di hampir 133 negara yang tersebar di seluruh dunia. Pada tahun 1927, bisnis awal J. Willard Marriott adalah Root Beer dan berkembang menjadi Hot Shoppe. Selanjutnya J. Willard Marriott dan istrinya Alice Sheets Marriott memperluas dengan membuka restaurant dan hotel yang kemudian dikembangkan secara global. Brand pertama yang mereka berdirikan adalah courtyard by Marriott yang didirikan pada tahun 1983.

2. Lokasi The Stones Legian Bali – A Marriott Autograph Collection Hotel

The Stones Legian Bali - A Marriott Autograph Collection Hotel berlokasi di Jalan Raya Pantai Kuta, Banjar Legian Kelod, Legian, Kuta, Bali. Lokasinya sangat strategis, dimana hotel ini berhadapan dengan Pantai Kuta dan menempuh waktu 20 menit menuju bandara Ngurah Rai menggunakan mobil.

B. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Standar Operasional Prosedur restoran

Adapun beberapa standar operasional prosedur guna meningkatkan kualitas restoran di The Stones Legian Bali, seperti:

a. Salam Panjalu

Greeting pada tamu maupun staff pada hotel dengan menggunakan salam panjalu. Salam panjalu merupakan ciri khas dari The Stones Legian Bali yang sudah dipakai semenjak hotel didirikan.

b. Uniform

Menjaga kebersihan dan kerapian adalah kewajiban semua pekerja hotel. Dari berbagai

departemen yang ada, hotel The Stones menyediakan uniform yang sudah dibuat sesuai kebutuhan masing-masing departemen.

c. Set Up Restoran

Kegiatan operasional akan berjalan dengan lancar apabila tata letak serta kerapian di restoran diperhatikan dengan baik. Maka pihak manager restoran menetapkan set up yang akan dipakai selama operasional berlangsung seperti tata letak meja dan kursi, side stand, buffet dan display bar.

d. Beverage Tasting

Sebelum menyajikan minuman, barista atau bartender diwajibkan untuk memberikan minuman dan dicoba oleh semua pekerja restoran. Tujuan beverage tasting ini agar apabila suatu waktu ada tamu yang menanyakan rasa dari minuman tersebut, semua pekerja dapat menjelaskan sesuai dengan rasa yang pernah dicoba pada saat kegiatan beverage tasting.

2. Penerapan Standar Operasional Prosedur restoran

Hotel The Stones Legian Bali memiliki standar operasional prosedur yang baik, sehingga kegiatan operasional hotel berlangsung dengan lancar terutama di restoran. Saat penulis melakukan penelitian, penulis menemukan bahwa standar operasional prosedur di hotel The Stones Legian Bali sudah diterapkan dengan sangat baik.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dilihat dari apa yang telah dilakukan oleh penulis selama 6 bulan di The Stones Legian Bali dan dari isi Proyek Akhir yang telah dibuat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Standar operasional prosedur restoran di The Stones Legian Bali memiliki standar tersendiri, yakni dibawah naungan Marriot Group dan juga Marriot Autograph Collection. The Stones Legian Bali memiliki standar operasional yang berbeda tentunya dengan hotel lainnya, sehingga dapat meningkatkan performa kerja yang maksimal dan kualitas pelayanan yang profesional. Standar operasional prosedur yang ada dijadikan acuan hotel The Stones untuk membuat pengunjung merasa nyaman dan aman berada di hotel tersebut. Restoran dapat menjadi sumber pendapatan hotel The Stones sehingga semua pegawai diberikan kewajiban untuk

menjalankan standar operasional prosedur yang berlaku.

2. Standar operasional prosedur di The Stones Legian Bali diterapkan dengan sangat baik, sehingga kegiatan hotel berjalan dengan lancar terutama di restoran. Penulis memiliki banyak ilmu baru dari standar operasional prosedur yang ada di restoran. Maka penulis merasa bahwa hotel The Stones memiliki pegawai yang profesional. Penelitian dilakukan saat pertama kali penulis masuk di The Stones Legian Bali. Restoran yang ada di The Stones Legian Bali terbukti dapat membuat pengunjung yang datang dapat merasakan kenyamanan baik dari segi pelayanan maupun fasilitas.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan beberapa saran, diantaranya :

1. Penulis mengharapkan pihak The Stones agar semua peralatan - peralatan yang rusak dan menjadi kendala saat operasional diperbaiki agar semuanya berjalan lancar.
2. Kerja sama yang baik antara senior dengan trainee harus lebih ditingkatkan lagi agar kebersamaan saat bekerja lebih terasa nyaman.
3. Penulis sangat berharap disetiap outlet melaksanakan standar operasional prosedur yang ada.

REFERENSI

- Ahmad Furchan, 2004. Pengantar Penelitian Dalam Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- A. Shimp, Terence. and J. Craig, Andrews. 2013. Advertising, Promotion, and other aspects of Integrated Marketing Communications. Cengage Learning. AllRights Reserved
- Bungin, Burhan. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer, Jakarta : Rajawali Pers.
- Daymon,Christine.,danImmyHolloway.2008. Metode metode Riset Kualitatif: dalamPublic Relations dan Marketing Communications.Yogyakarta:Penerbit Bentang
- Ekotama, S. 2015. Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta : MedPressPurnamasari. 2015. Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta:Kobis (Komunitas Bisnis)
- Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).

- J.Moleong, Lexy.2014. Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya,Bandung.
- Stanton, William J.,Michael J. Etzel, dan Bruce J. Walker. 1991.Fundamentals of Marketing. Edisikesembilan. McGraw-Hill
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zulian, Yamit, 2010, Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama,EKONISIA, Yogyakarta.



