

# Tinjauan Operasional Restoran Di Sheraton Hotel Lampung

## *Restaurant Operational Overview At Sheraton Hotel Lampung*

1<sup>st</sup> Gabriel Osfred Yonatan Siregar

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

syifahairunnisaa@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Edwin Baharta

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—BandarLampung merupakan ibukota provinsi Lampung yang menjadi pintu gerbang Pulau Sumatera. BandarLampung terdapat beberapa hotel dengan pemandangan dan nilai keistimewaan masing masing. Salah satunya adalah Sheraton hotel Lampung yang memiliki fasilitas restoran yang bernama Pandan Wangi Restoran. Pengelola Restoran Sheraton Hotel Lampung memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Akan tetapi selama menjalankan tugas, penulis sering menemukan ketidaksesuaian antara keinginan dan pelaksanaan yang sering terjadi, Seperti melayani tamu yang tidak sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis untuk mengambil Proyek Akhir ini dengan judul Tinjauan Operasional Restoran di Sheraton Hotel Lampung. Rumusan masalah yang penulis temui adalah Bagaimana Standard Operating Procedure (SOP) di Restoran Sheraton Hotel Lampung dan bagaimana penerapan SOP tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Standard Operating Procedure (SOP) di Restoran Sheraton Hotel Lampung dan mengetahui penerapan Standard Operating Procedure (SOP) di Restoran Sheraton Hotel Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, Standard Operating Procedure (SOP) belum di terapkan secara maksimal. Selain itu dengan alasan pandemic covid 19 Restoran Sheraton Lampung mengurangi beberapa prosedur operasional demi menjaga keamanan dan kenyamanan para tamu.

**Kata Kunci:** Hotel, Restoran, Standar Operasional Prosedur

**Abstract**—BandarLampung there are several hotels with views and the value of their respective privileges. One of them is the Sheraton Hotel Lampung, which has a restaurant facility called PandanWangi Restaurant. Sheraton Hotel Lampung Restaurant has a desire to provide the best service for guests. However, during the course of carrying out the task, the author often finds a discrepancy between the wishes and the implementation that often occurs, such as serving guests who are not in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP). This is the background for the author to take the title Restaurant Operational Review at

*Sheraton Hotel Lampung. The formulation of the problem that the author encountered was how the Standard Operating Procedure (SOP) at the Sheraton Hotel Lampung Restaurant and how the implementation of the SOP. The purpose of this study was to determine the Standard Operating Procedure (SOP) at the Sheraton Hotel Lampung Restaurant and the application of the Standard Operating Procedure (SOP) at the Sheraton Hotel Lampung Restaurant. This study uses a qualitative method with a descriptive study. From the results of this research, it can be said that in providing services to guests, the Standard Operating Procedure (SOP) has not been activated optimally.*

**Keywords:** Hotel, Restaurant, Standard Operating Procedure

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bandar Lampung merupakan pintu gerbang Pulau Sumatera. Sebutan ini layak untuk Ibukota Propinsi Lampung. Kota yang terletak di sebelah Baratdaya Pulau Sumatera ini memiliki posisi geografis yang sangat menguntungkan. Letaknya di ujung Pulau Sumatera berdekatan dengan DKI Jakarta yang menjadi pusat perekonomian negara.

Kota ini menjadi pertemuan antara lintas tengah dan timur Sumatera. Kendaraan dari daerah lain di Pulau Sumatera harus melewati Bandar Lampung bila menuju ke Pulau Jawa. Pada umumnya kendaraan tersebut transit di terminal Rajabasa. Keluar dan masuknya kendaraan baik bus, angkutan kota maupun minibus ke terminal ini, ternyata mampu mendatangkan pemasukan bagi Pendapatan Asli Daerah Sendiri (PADS) Kota Bandar Lampung yang pada tahun anggaran 200 mencapai Rp 11,9 milyar. Angkutan jalan raya mampu menyumbang Rp 273 milyar dari total kegiatan ekonomi tahun 2000. Sumbangan lapangan usaha ini paling besar dibanding angkutan lain misalnya air.

Banyaknya kendaraan yang keluar masuk melewati Bandar Lampung ini menambah padatnya jalan-jalan kota. Sejalan

dengan perkembangan kota, kendaraan pribadi maupun umum pun semakin menjamur, ditambah lagi dengan kendaraan pengangkut hasil bumi dari pelosok daerah Propinsi Lampung yang akan dikirim ke Bandar Lampung sebagai pusat perdagangan provinsi. Wilayah Kota Bandar Lampung merupakan daerah perkotaan yang terus berkembang dari daerah tengah ke daerah pinggiran kota yang ditunjang fasilitas perhubungan dan penerangan. Pengembangan kota ditandai dengan tumbuhnya kawasan permukiman. Di kota Bandar Lampung memiliki hotel- hotel yang dengan pemandangan dan nilai keistimewaan yang tinggi seperti Novotel Lampung, Bukit Randu, Radisson Lampung, dll. Tetapi diantara semua hotel, ada hotel yang cukup lama beroperasi dan memiliki banyak pengalaman dalam bidang perhotelan. Hotel tersebut merupakan Sheraton Hotel Lampung

Sheraton Hotel Lampung adalah sebuah hotel bintang 5 dengan jumlah 110 kamar beralamat Jalan Wolter Monginsidi No.175, Kota Bandar Lampung . yang berjarak 28 kilometer dari Bandar Udara Internasional Radin Inten II dan 3 kilometer dari pusat CBD (Central Business District) Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, 5 kilometer dari Taman purbakala Pugung Raharjo, Lampung Tenggara.

Sheraton Hotel Lampung juga memiliki restoran yang bernama Pandan Wangi Restoran yang merupakan fasilitas dari hotel itu sendiri. Pandan Wangi Restoran merupakan restoran yang menyajikan makanan dan minuman baik dari nusantara maupun mancanegara

Penulis melakukan penelitian di Restoran Sheraton Hotel Lampung selama 6 bulan, area bekerjanya di Pandan Wangi Restoran. Pandan Wangi Restoran merupakan fasilitas hotel yang mengurus di bidang makanan dan minuman untuk tamu. Selama berada di Pandan Wangi Restoran ini, penulis diwajibkan untuk selalu siaga dan siap untuk melayani tamu.

Selama melakukan penelitian di Restoran Pandan Wangi , penulis menjalankan tugas di beberapa bagian seperti: Morning shift, dan evening shift,. Dan penulis menjalankan beberapa tugas yang diberikan seperti menyambut tamu, melayani tamu sebaik mungkin, menghantarkan pesanan tamu hingga ke kamar, dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Akan tetapi dalam menjalankan tugas, penulis sering menemui masalah yang sering terjadi. Mulai dari tidak mengikuti peraturan yang ada atau tidak sejalan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada, dan kurangnya pengetahuan mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* Restoran Sheraton Hotel Lampung.

Menurut Purnamasari (2015:13) *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Dan Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa *standard operating procedure (SOP)* dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi efisien.

Contoh permasalahan yg terjadi selama melakukan pekerjaan

di Restoran Sheraton Hotel Lampung, yaitu tidak sesuai nya dan kurang maksimal langkah dalam pelayanan seperti: Restoran *Uniform, Buffet Set Up, General Service Sequence, Menu Presenting, Carrying Food From Kitchen*, dan *Coffee and Tea Service*

Maka dari itu penulis di sini akan membahas masalah yang sering dihadapi saat bertugas di Restoran Sheraton Hotel

Lampung, seperti: Bagaimana cara melaksanakan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung dan Bagaimana cara penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran di Sheraton Hotel Lampung.

- B. **Rumusan masalah** penelitian ini adalah sebagai berikut :
1. Bagaimana *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung?
  2. Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung?
- C. **Tujuan penelitian** adalah sebagai berikut :
1. Mengetahui *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung
  2. Mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung

## II. KAJIAN TEORI

- A. **Pengertian Restoran**  
 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.
- B. **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), serta Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari (2015:10) mengemukakan bahwa SOP memiliki tiga uraian yaitu *standard, operating, dan procedure*.

## III. METODE

- A. **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip 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).

#### 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 ruangcross check data. (Bungin, 2001 : 87) Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposivesampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampelsumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah manager restoran dan beberapa *staff F&B service* di Restoran Sheraton Hotel Lampung. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung . Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

TABEL 3. 1  
DAFTAR INFORMAN

Informan Pendukung	
No	Jabatan
1	Staff F&B Service
2	Staff F&B Service
Informan Kunci	
3	Manager F&B Service
4	Captain F&B Service

Sumber: Penulis, 2022

Sebagai informan penulis memilih beberapa informan Kunci seperti *Manager F&B Service* tentunya memiliki kontribusi yang besar dalam setiap pengambilan keputusan, kemudian peneliti memilih Captain F&B Service, dikarenakan tugasnya mengkomunikasikan informasi dan berperan langsung menghadapi para tamu di Sheraton Hotel Lampung , lalu peneliti memilih beberapa Staff F&B Service sebagai informan pendukung karena dari mereka lah peneliti dapat mendapatkan data yang berkaitan dengan pengembangan opereasional restoran di Sheraton Hotel Lampung.

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan padapenelitian ini adalah studi pustaka, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Studi pustaka dilakukan menggunakan informasi dari buku- buku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti dan juga memanfaatkan dunia

maya (internet) dalam mengumpulkan data – datayang diperlukan untuk penelitian ini. Wawancara secara langsung bersama para staff Restoran Sheraton hotel Lampung dan secara online saya melakukan wawancara melalui media online bersama admin Restoran Sheraton hotel Lampung untuk mengetahui *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung . Observasi dilakukan di Restoran Sheraton Hotel Lampung pada bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022.. Dokumentasi dalam penelitian ini hanya sebagai pelengkap dari data yang diambil di Restoran Sheraton Hotel Lampung.

#### D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. penulis menggunakan uji *credibility (validitas interbal)* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan validatau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan peningkatan ketekunan dalam penelitian, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck.

#### E. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuktulisan dan dianalisis. cara yang dapat dilakukan seperti: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan, Evaluasi

#### F. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sheraton Hotel Lampung yang berlokasi di Jalan Wolter Monginsidi No.175, Gulak Galik, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung . waktu penelitian dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Maret 2022 s/d Agustus 2022. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan hingga penyelesaian penelitian.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil industri

Sheraton Hotel Lampung adalah sebuah hotel tertua yang ada di Provinsi Lampung. Hotel berbintang 4 ini dibangun pada tahun 1990-an. Sheraton Hotel Lampung beralamat di Jalan Wolter Monginsidi No.175, Kota Bandar Lampung..

Provinsi Lampung Sheraton Hotel Lampung memiliki banyakfasilitas yang dapat memanjakan para tamu seperti: Kayu

Manis *BakeShop*, *Strait bar*, *Pandan Wangi Restaurant*, *Fitness Center*, *Spa*, *Pool* dan ada *Tennis Court*. Di dalam setiap kamar juga disediakan fasilitas seperti : *wifi*, *tv*, *ac*, *smoking/ non- smoking area*, *bathhub*, dan *amenities guest*. Sheraton Hotel Lampung memiliki 110 kamar dan beberapa jenis kamar seperti : *standar room*, *Deluxe room*, *Deluxe Garden room*, *Deluxe Terrace room*, dan *Deluxe Suiteroom*.



## B. Hasil Pembahasan

Selama menjalani penelitian sebagai pekerja di Restoran Sheraton hotel Lampung, Penulis telah menemukan beberapa kebijakan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang diterapkan. Kebijakan *Standard Operating Procedure (SOP)* tersebut telah sesuai dengan apa yang telah penulis dapatkan selama menjalani proses pembelajaran di kampus baik secara teori maupun praktek, namun, di sini lebih difokuskan terhadap kebijakan *Standard Operating Procedure (SOP)* dari Restoran Sheraton Lampung Hotel secara khusus. Berikut ini adalah hasil Pembahasan dari beberapa bidang tugas yang penulis laksanakan selama menjalani penelitian di Sheraton Lampung Hotel.

### c. *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran

#### 1. RESTORAN UNIFORM

Setiap karyawan minimum menerima 2 set seragam, tergantung pada posisinya. Biasanya untuk hari *weekday* karyawan memakai baju seragam resmi. Dan untuk seragam *weekend* karyawan memakai seragam *Polo shirt* dari Sheraton Hotel Lampung. Berikut *Standard Operating Procedure (SOP)* mengenai seragam:

##### PROSEDUR

- Seragam yang dipakai oleh karyawan harus bersih dan disetrika dengan rapi. Tidak diperkenankan adanya noda, lubang, bau atau tanda kerusakan lainnya.
- Pada permulaan *shift*, karyawan harus mengambil seragam bersih dari *laundry*.
- Di setiap akhir *shift* karyawan harus mengembalikan seragam kotor ke *laundry* agar dicuci kembali.
- Informasi terakhir mengenai kondisi seragam harus selalu diberikan oleh bagian *laundry* kepada *Food Beverage Manager* supaya dana untuk pembelian baru dapat dipersiapkan dengan semestinya.
- Untuk pertanyaan lebih lanjut, silahkan lihat prosedur operasional standar dari departemen Human Resources.

#### 2. RESTORAN INVENTORY

Inventarisasi restoran idealnya dilakukan di luar waktu operasional outlet. Harus dilakukan bersama *staff* akunting atau *Cost Control*.

##### PROSEDUR

- Inventarisasi berikut dapat dilakukan: makanan, minuman, operasional dan inventarisasi lainnya.
- Sebelum inventarisasi, rencana tindakan (*action plan*) mendetail yang sudah disiapkan oleh departemen keuangan harus dikirimkan ke semua pihak yang terkait. Di dalamnya harus disebutkan waktu, tugas, lokasi dan orang yang bertanggung jawab.
- BUFFET SET UP**

Meja *buffet* harus selalu bersih setiap saat, terutama sebelum *set-up*. Hiasan di meja *buffet* seperti bunga, kerajinan tangan dan lainnya harus disesuaikan penempatannya dengan atmosfir

ruangan dan setting yang hendak dicapai.

##### PROSEDUR

- Atur peralatan makan seperti piring, mangkuk sup, sendok, garpu dan aksesoris lainnya di *buffet*.
- Pastikan semua peralatan cukup dan sudah bersih.
- Semua penanda makanan harus distandarisasi, kapten atau *supervisor* harus memeriksa *buffet* dengan teliti.
- Persiapkan cadangan makanan jika diperlukan untuk mengisikembali item yang ada di *buffet*.
- Chafing dish* harus terlihat bersih dan mengkilap serta diisi dengan air dan alat pemanasnya dinyalakan 15 menit sebelum makanan ditampilkan.
- Pengaturan tampilan makanan harus sesuai dengan urutan yang benar yaitu: makanan dingin, sup, makanan panas, makanan penutup.

#### 4. GENERAL SERVICE SEQUENCE

Dalam melayani tamu yang akan datang ke restoran, pelayan selalu memberikan salam yang hangat kepada tamu dan merekomendasikan item-item unggulan. Itu sudah menjadi tradisi dari restoran Sheraton Hotel Lampung. Berikut urutan layanan umum Restoran Sheraton Hotel Lampung.

##### PROSEDUR

- Menyambut dan menyapa setiap tamu yang datang dengan senyuman yang hangat.
- Menanyakan apakah tamu sudah membuat reservasi tempat (*area smoking* atau *nonsmoking*).
- Mengantarkan tamu ke tempat duduk (menarik kursi dan membuka napkin).
- Menawarkan menu seperti: *Chef special*, *menu* favorit, dan *wine*.
- Mencatat semua pesanan tamu dengan teliti kemudian mengulang kembali pesanan tersebut. 'bolehkah saya ulang pesanan bapak/ibu?'
- Menuliskan di *captain order* nama *waiter/waitress*, jumlah tamu, waktu, tanggal, no meja.
- Mengganti peralatan makan sesuai pesanan tamu dan memberikan makanan penunggu seperti roti dan mentega atau kerupuk sebelum makanan siap disajikan.
- Menyajikan makanan sesuai pesanan tamu 'ladies first', dengan teknik penyajian dari sebelah kanan tamu.
- Ketika memberikan pesanan, menyebutkan nama makanan dan minuman yang disajikan.
- Mengganti *asbak* ketika tamu merokok lebih dari satu batang.
- Membersihkan remah-remah makanan dari meja tamu.
- Memberikan kepada tamu makanan penutup yang dipesan dan menanyakan apakah tamu menginginkan teh atau kopi.
- Memberikan teh atau kopi dan tanyakan kepada tamu apakah ada dari mereka yang menginginkan *liquor* atau *digestive* (hanya untuk makan malam.)
- Menyiapkan 'bill'.
- Membawa tagihan hanya apabila diminta oleh tamu.

16. Mengucapkan terima kasih dan undang tamu untuk datang kembali ketika mereka hendak meninggalkan restoran.

Demikianlah langkah- langkah melayani tamu secara umum di Restora Sheraton lanmpung.

#### 5. *FOOD SERVICE ELEGANCY*

- a. Mengambil makanan pesanan tamu dari kitchen.
- b. Sebelum memeriksa makanan, memeriksa kembali urutan pemesanan. Memberikan prioritas kepada pesanan tamu wanita terlebih dahulu.
- c. Membawa makanan ke stasiun menggunakan tangan atau nampan bersih.
- d. Membawa nampan dengan tangan kiri diposisikan secara horizontal di bawah pusat nampan. Apabila nampan berukuran besar gunakan dua tangan.

#### PROSEDUR

1. Selalu melayani tamu wanita terlebih dahulu dari sisi kanan sebelum yang lainnya.
2. Apabila karena suatu alasan sisi sebelah kanan tidak memungkinkan, maka diperbolehkan untuk menggunakan sisi sebelah kiri.
3. Mempastikan semua makanan yang dipesan di meja tersebut sudah siap.
4. Apabila terjadi suatu kesalahan, segera menginformasikan ke *Chef* agar makanan segera diganti.
5. Memeriksa lagi pesanan di *captain order* dan memeriksa kembali apakah urutan pemesanan tamu sudah benar

#### 6. *MENU PRESENTING*

Penyambut (*Greeter*) / *Supervisor* Restoran biasa akan memeriksa dan membersihkan menu setiap hari sebelum jam operasional dimulai. Ketika daftar menu yang sudah lusuh, rusak, atau bernoda akan dibuang/dihancurkan dengan persetujuan *Manajer F & B*. Berikut prosedur dalam memperkenalkan menu:

#### PROSEDUR

1. Membawa menu dengan cara yang benar dan menghampiri tamu dari sisi kanan.
2. Memberikan daftar menu ke tamu (wanita terlebih dahulu).
3. Mendekati tamu dari sisi kanan, menyerahkan menu ke tamu wanita terlebih dahulu, lalu tamu pria. Katakan: "Ini menu, Tuan/Nyonya," / "Here is the menu, Sir/Madam."
4. Merekomendasikan menu-menu spesial.
5. Ketika memberikan menu, menjelaskan kepada tamu apa menu spesial hari ini (nama makanan atau minumannya.) mempersiapkan diri anda apabila tamu bertanya tentang apapun di dalam menu. Pengetahuan produk yang bagus akan meningkatkan rasa percaya diri dan akan membuat tamu lebih tertarik untuk memesan.
6. Setelah memberikan menu kepada tamu, mundurlah ke belakang. Memberikan waktu kepada tamu sekitar 2-3 menit untuk membaca dan memilih dari menu kecuali tamu ingin memesan langsung pada saat itu juga.

#### 7. *BEVERAGE TAKING ORDER*

Setelah tamu telah duduk, pelayan mendekati meja tamusambil membawa daftar minuman.

#### PROSEDUR

1. Mendekati meja tamu dari sisi kanan dan menanyakan apakah dia ingin memesan minuman atau dia ingin melihat daftar menu minuman.
2. Merekomendasikan minuman atau *cocktail special*.
3. Apabila tamu meminta untuk melihat menu, menyerahkan menu ke tamu dan mengambil jarak yang pantas untuk menunggu tamu menentukan pilihannya.
4. Menanyakan kepada tamu dengan sopan apakah yang akan dipesan. Contoh: "permisi tuan/nyonya bolehkah saya mencatat pesanan anda" / "excuse me sir/madam may I take your order?"
5. Ketika tamu sudah siap untuk memesan, mendengarkan dan menuliskan secara detail, minuman, makanan dan apa yang diminta *special* untuk tamu agar tidak terjadi kesalahan.
6. Mengulangi pesannya untuk memastikan bahwa semuanya sudah benar sesuai dengan pesanan tamu.
7. Memberikan catatan (*captain order*) kepada kasir, *kitchen*, *bar*.

#### 8. *FOOD TAKING ORDER*

Ketika tamu sudah menutup buku menu atau terlihat sudah selesai membaca menu, *Supervisor* atau *Kapten* harus mendekati meja tamu. Mendekati meja tamu dari sisi sebelahkanan dan menanyakan dengan sopan: "bisakah saya mencatat pesanan anda?" / "May I take your order please?"

#### PROSEDUR

1. Apabila tamu sudah siap memesan, memperhatikan dengan seksama dan mencatat pesanan tamu dengan teliti.
2. Apabila tamu belum siap memesan, memberikan tamu saran: "apakah anda ingin mencoba menu spesial hari ini?" / "Would you like try our special menu of the day?"
3. Menyarankan makanan pendamping yang benar atas makanan yang dipesan tamu.
4. Mengulangi pesanan tamu untuk memastikan pesanan tamusudah tercatat dengan benar
5. Menuuliskan pesanan di *captain order* dengan benar, ketika urutan *captain order* sudah benar lalu memberikan ke dapur dan ke kasir.
6. Jika ada pesanan khusus dari tamu, menuliskan pesannya dan menjelaskan kepada *Chef* secara langsung dan benar.

#### 1. *CARRYING BEVERAGE FROM THE BAR*

Satu atau dua menit setelah mengantarkan pesanan atau *captain order* ke dapur dan kasir, pelayan pergi ke konter *bar*

#### PROSEDUR

1. Mengambil semua pesanan minuman dari konter bar

dan periksa kembali kesesuaiannya dengan pesanan kapten.

2. Semua minuman harus ditempatkan dengan rapi di atas nampan bersih supaya keseimbangan yang baik dapat terjaga.
3. Memeriksa kembali tampilan minuman dan hiasan-hiasan pada *cocktail* seperti ceri, irisan lemon dan lain sebagainya.
4. Membawa pesanan dengan tangan kiri diposisikan secara horizontal di pusat nampan.

#### J. CARRYING FOOD FROM KITCHEN

- a. Ketika mempersiapkan meja tamu untuk dibersihkan dari makanan sebelumnya, memberitahukan kepada dapur sekitar 5-10 menit sebelum makanan berikutnya disajikan.
- b. Mempersiapkan seluruh penunjang penyajian makanan, seperti: roti, tempat cuci tangan dan lain-lain.
- c. Menyajikan makanan dingin yang diambil dari cold kitchen terlebih dahulu.
- d. Menyajikan makanan panas (*hot food*) dari dapur utama sesuai dengan pesanan tamu atau kapten.
- e. Sebelum meninggalkan dapur, periksa seluruh hidangan penunjang seperti saus, hiasan dan lain sebagainya.
- f. Membawa makanan ke ruang makan tanpa menyentuh bagian dalam dari piring yang dibawa. Makanan pertama yang akan disajikan dipegang dengan tangan kanan.
- g. Makanan panas harus disajikan panas dan makanan dingin harus disajikan dingin

#### PROSEDUR

1. Jangan pernah mengambil makanan dari konter sebelum diperbolehkan oleh outlet *chef*.
2. Makanan panas harus selalu diprioritaskan dari makanan dingin. Oleh karena itu *waiter/waitress* harus memastikan semua makanan dingin sudah disajikan sebelum makanan panas siap disajikan.
3. Setelah makanan siap, sajikan sesegera mungkin, terutama makanan panas. Segala penundaan penyajian dapat berakibat pada berkurangnya kualitas makanan.

#### K. COFFEE AND TEA SERVICE

Ketika menyajikan makanan penutup, *waiter/waitress* harus menanyakan kepada tamu apakah mereka menginginkan kopi atau teh untuk dinikmati setelah selesai menyantap semua makanan yang disajikan.

#### PROSEDUR

1. Setelah tamu selesai menikmati makanan penutup, *waiter/waitress* harus memindahkan piring-piring dan peralatan makan dari meja.
2. Cangkir teh atau kopi yang sudah dihangatkan sebelumnya ditempatkan di depan tamu di atas piring kecil. Susu atau krim dan gula di tempatkan di tengah meja (minuman satu set untuk empat orang). Sepotong kue bisa pula disajikan di atas piring kecil tadi.
3. Kopi harus disajikan segar. *Waiter/waitress* harus menyajikan kopi kepada tamu berdasarkan urutan sebagai berikut:
  - a. Tamu wanita terlebih dahulu.

- b. Berlawanan arah jarum jam.
- c. Sisi sebelah kanan.
4. Apabila tamu meminta teh, berikan berbagai macam jenis pilihan teh. *Waiter/waitress* kemudian membawa cangkir teh sesuai pesanan tamu.
- L. CASH HANDLING

*Cash handling* didefinisikan sebagai transaksi apapun dimana uang tunai, slip kartu kredit, voucher dan/atau metode pembayaran lainnya dilakukan antara dua pihak yang berbeda.

#### PROSEDUR

1. Setiap pembayaran tunai harus dihitung di depan tamu untuk mencegah kekurangan/kelebihan pembayaran, beritahukan dengan sopan kepada tamu.
2. Karena ini adalah isu yang sangat penting, semua orang yang terlibat harus paham petunjuk dan peraturan transaksi uang seperti yang diberikan oleh Departemen Akunting.
3. Semua pihak yang terbukti bersalah dalam segala macam bentuk kekurangan, kehilangan atau penggunaan uang yang tidak semestinya akan dikenakan sanksi disipliner yang berat.

#### M. FAREWELL GREETING

Ketika tamu telah membayar tagihannya dan sudah akan bersiap-siap meninggalkan restoran, *waiter/waitress* harus sudah bersiap-siap di dekatnya. *Waiter/waitress* lalu menarik kursi tamu dan membantu tamu sesuai kebutuhan tamu.

#### PROSEDUR

1. Memeriksa apakah tamu telah membawa seluruh barang bawaannya. Apabila belum, secara sopan berusaha menarik perhatian tamu atas barang yang tertinggal itu.
2. Menemani tamu sampai pintu masuk restoran, memberikan ucapan terimakasih karena mereka sudah menikmati (nama hidangan) di restoran ini dan katakan bahwa kita akan selalu menunggu kedatangan mereka kembali di restoran ini.

#### N. RESTORAN LINEN

Semua linen kotor harus ditempatkan di keranjang *laundry* khusus yang tersedia di setiap outlet dan Semua linen kotor harus dikembalikan pada akhir setiap shift ke *laundry*.

#### PROSEDUR

1. Setiap pengembalian *linen* harus dihitung dan dicatat di buku *linen* setiap outlet yang mengembalikan *linen*.
2. Semua *linen* kotor harus diperiksa dengan hati-hati supaya tidak ada sampah, pecahan kaca dan lain sebagainya terdapat *linen* tersebut
3. Penyusunan dan penghitungan yang benar harus

dilakukan dengan lengkap dan hati-hati.

#### D. Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*

Selama menjalankan penelitian berikut data analisis Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung

TABEL 4.1  
ANALISIS PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

No	Standard Operating Procedure (SOP)	KETERANGAN
1	RESTORAN UNIFORM	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
2	RESTORAN INVENTORY	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
3	BUFFET SET UP	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
4	GENERAL SERVICE SEQUENCE	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
5	FOOD SERVICE ELEGANCY	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
6	MENU PRESENTING	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
7	BEVERAGE TAKING ORDER	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
8	FOOD CASH HANDLING	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
12	CARRYING BEVERAGE FROM THE BAR	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
13	FAREWELL GREETING	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
14	RESTORAN LINEN	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
10	CARRYING BEVERAGE FROM THE BAR	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai
	FROM KITCHEN	Tidak sesuai
11	COFFEE AND TEA SERVICE	Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai

#### Sumber: dokumen pribadi

Dari hasil analisis data mengenai Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel

Lampung selama penulis melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa hal yang sesuai dan sebagian sudah sangat sesuai.

- Sangat Sesuai

Dalam Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* mengenai Restoran *Inventory*, *Food Service Elegancy*, *Beverage Taking Order*, *Food Taking Order*, *Carrying Beverage From The Bar*, *Cash Handling*, *Farewell Greeting*, dan Restoran *Linen* di Restoran Sheraton Hotel Lampung, sangat sesuai dengan yang penulis lakukan selama bekerja di Restoran Sheraton Hotel Lampung.

- Sesuai

Demikian *Standard Operating Procedure (SOP)* mengenai Restoran *Uniform*, *Buffet Set Up*, *General Service Sequence*, *Menu Presenting*, *Carrying Food From Kitchen*, dan *Coffee and Tea Service* di Restoran Sheraton Hotel Lampung, masih sesuai dengan penulis lakukan selama bekerja di Restoran Sheraton Hotel Lampung. Dalam menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)*, walaupun sudah sesuai dengan penulis lakukan, namun terkadang ada langkah yang berubah dalam tiap jenis kegiatan sesuai dengan permintaan tamu atau kondisi restoran saat *pandemic*. Contohnya melayani tamu dengan menerapkan protokol kesehatan. Selain dari permintaan tamu, Restoran Sheraton Hotel Lampung mengurangi beberapa langkah dari suatu kegiatan *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk menjaga keamanan dan kenyamanan tamu selama *pandemic covid*.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Dari hasil pembahasan mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)*, terdapat 14 SOP restoran yg ada di Restoran Sheraton Lampung Hotel yaitu Restoran *Uniform*, *Buffet Set Up*, *General Service Sequence*, *Menu Presenting*, *Carrying Food From Kitchen*, *Coffee and Tea Service*, Restoran *Inventory*, *Food Service Elegancy*, *Beverage Taking Order*, *Food Taking Order*, *Carrying Beverage From The Bar*, *Cash Handling*, *Farewell Greeting*, dan Restoran *Linen*.

- Bedasarkan hasil analisis data mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)*, Restoran Sheraton Lampung Hotel dalam memberikan pelayanan seperti: Restoran *Inventory*, *Food Service Elegancy*, *Beverage Taking Order*, *Food Taking Order*, *Carrying Beverage From The Bar*, *Cash Handling*, *Farewell Greeting*, dan Restoran *Linen* di terapkan secara maksimal. Ada juga *Standard Operating Procedure (SOP)* yang belum di terapkan secara maksimal Seperti Restoran *Uniform*, *Buffet Set Up*, *General Service Sequence*, *Menu*



*Presenting, Carrying Food From Kitchen, dan Coffee and Tea Service.* Dengan alasan *pandemic covid 19* Restoran Sheraton Lampung mengurangi beberapa prosedur operasional demi menjaga keamanan dan kenyamanan para tamu.

#### B. Saran saran

1. Untuk pihak dari Sheraton hotel Lampung, diharapkan agar memberikan waktu yang lebih panjang untuk melakukan peninjauan mengenai standar operasional restoran di Sheraton hotel Lampung supaya dapat mempelajari lebih mengenai penerapan standar operasional prosedur di *department* di *F&B Service* di Sheraton hotel Lampung
2. Penulis berharap untuk pengelola restoran di Sheraton hotel Lampung untuk tetap menjaga dan merawat peralatan yang ada, baik itu peralatan untuk *cutleries* buat tamu, kebutuhan *supplies* untuk tamu, tempat sarana untuk menjamu tamu, dan menjaga *hospitality* untuk tamu dan bagi masyarakat

#### REFERENSI

- Asia, m. b. (n.d.). From [marriottbonvoyasia.com](https://marriottbonvoyasia.com/restaurants-bars/sheraton-lampung-hotel-pandan-wangi-restaurant): <https://marriottbonvoyasia.com/restaurants-bars/sheraton-lampung-hotel-pandan-wangi-restaurant>
- Boston, A. (n.d.). [www.amesbostonhotel.com](https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-restoran/). From <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-restoran/>
- Bungin, B. (2017). Metodologi penelitian kualitatif : aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer. Depok: Rajawali Pers.
- Ciptakarya.pu.go.id/profil. (2020). From [ciptakarya.pu.go.id](http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/lampung/lampung.pdf): <http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/lampung/lampung.pdf>
- Daymon, C. d. (2008). Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications. Yogyakarta: Penerbit Benteng.
- Ekonomi, G. (2019, september 19). From [sarjanaekonomi.co.id](https://sarjanaekonomi.co.id/restoran/): <https://sarjanaekonomi.co.id/restoran/>
- Ekotama, S. (2015). Pedoman mudah menyusun sop (standar operating procedure). Yogyakarta: Media Pressindo.
- Furchan, A. (2004). Pengantar penelitian dalam pendidikan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- J.Moleong, L. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2012). Cultures and Communication: an Indonesian Scholar's Perspective. bandung: Rosda.
- Nadlir, R. (n.d.). From [elibrary.unikom.ac.id](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2051/9/10.%20UNIK%20OM_41815209_Riyadh%20Nadlir%20A.%20G_BAB%20III.pdf): [https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2051/9/10.%20UNIK%20OM\\_41815209\\_Riyadh%20Nadlir%20A.%20G\\_BAB%20III.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2051/9/10.%20UNIK%20OM_41815209_Riyadh%20Nadlir%20A.%20G_BAB%20III.pdf)
- Nasution, A. (2022, July 10). POLICY AND PROCEDURE.
- Places, I. (2017, August 15). From <https://www.indoplaces.com/>: [https://www.indoplaces.com/mod.php?mod=indonesia&op=view\\_hotel&hotid=34](https://www.indoplaces.com/mod.php?mod=indonesia&op=view_hotel&hotid=34)
- Purnamasari. (2015). Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).
- Rahma, C. (2021, juni 9). [orami.co.id](https://www.orami.co.id/magazine/main-course-appetizer-dessert/). From <https://www.orami.co.id/magazine/main-course-appetizer-dessert/>
- Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Graha Aksara.
- University, b. (2014). From [http://library.binus.ac.id](http://library.binus.ac.id/http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01505-HM%20Bab2001.pdf): <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01505-HM%20Bab2001.pdf>