

# Tinjauan Standar Operasional Prosedur Makanan Dan Minuman Di Resinda Hotel Karawang

1<sup>st</sup> Muhamad Iqbal Prayoga  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
iqbalp@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> Riza Taufiq  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak:** Karawang merupakan salahsatu kawasan industri terbesar di Indonesia. Pada dasarnya kebutuhan akomodasi di Kota Karawang masih kurang. Oleh sebab itu, dibangunlah Resinda Hotel Karawang sebagai pemenuh kebutuhan akomodasi di kawasan industri sebagai rumah para wisatawan asing dari perusahaan-perusahaan. Resinda Hotel Karawang diresmikan pada tanggal 21 April 2016 oleh Ibu Cellica Nurrachadiana selaku Bupati Kabupaten Karawang. Resinda Hotel Karawang memiliki *Departement Food and Beverage Service* yang merupakan salah satu departement di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur pada pelayanan makanan dan minuman di Resinda Hotel Karawang. SOP yang diterapkan oleh *departement Food and Beverage* di Resinda Hotel Karawang bertujuan untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan para karyawan. Tujuan pengamatan pada penelitian ini yaitu untuk mempertahankan kualitas SOP *Departement Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang, hal ini juga bertujuan agar setiap karyawan dapat menjalankan tugas dengan baik, memahami serta untuk memperlancar operasional kerja di hotel dalam melayani kebutuhan tamu.

**Kata Kunci** — Standar Operasional Prosedur, *Food and Beverage Departement*, Resinda Hotel Karawang.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu sarana wisata yang sangat penting bagi para wisatawan karena hotel menyediakan sarana penginapan dan melayani makanan dan minuman untuk para wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi. Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen operasional yang hasilnya berupa layanan dapat dinikmati oleh para tamu. Departemen tersebut adalah Kantor Depan, Departemen *Food & Beverage*, Departemen Housekeeping, Departemen *Food & Beverages* terbagi 2 (dua) yaitu *Food & Beverage Service* dan

*Food Production. Food & Beverages* Product menyediakan makanan untuk tamu selama menginap di hotel, sedangkan *Food Service* bertugas melayani para tamu di restoran. Resinda Hotel Karawang adalah hotel berbasis bisnis dan leisure. Merupakan hotel bintang 4 dengan konsep bangunan *sky scraper* membuatnya menjadi hotel sky scraper yang ada di Karawang. Dengan target pemasaran untuk para pembisnis dari dalam dan luar negeri seperti, Jepang, Korea, China, Singapura, Thailand, Jerman, Italia dan masih banyak lagi. Perkembangan Resinda Hotel Karawang cukup pesat dari tahun pertama beroperasi. Hal tersebut dibuktikan dari rating dan ulasan positif di Tripadvisor. Resinda Hotel Karawang dimiliki oleh PT. Bhumi Mahardika Jaya yang dibangun di lahan 2,5 hektar dengan 22 lantai dan berada dibawah Padma Hotel Manajemen (Anggriawan, 2012). Resinda Hotel Karawang menduduki posisi nomor satu hotel terbaik di Karawang. Dan nomor dua puluh lima terbaik kategori hotel keluarga, serta Resinda Hotel Karawang menduduki posisi ke-16 di Asia. Hotel Resinda Karawang merupakan tempat penulis melaksanakan penelitian pada bagian *Food & Beverage Service*, selama melaksanakan penelitian penulistertarik untuk mengetahui pihak hotel selalu melaksanakan peningkatan pelayanan kepada tamu sehingga para tamu merasa puas. Salah satu faktor yang menjadikan Resinda Hotel Karawang bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus adalah prosedur standar operasional yang dimiliki oleh Resinda Hotel Karawang. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Resinda Hotel Karawang membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih. *Standard Operating Procedure* atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasional adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Manfaat *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur

kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja. Pengertian SOP menurut Insani (1998:9), dalam buku yang berjudul standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP merupakan suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi. Penerapan SOP di Resinda Hotel Karawang dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Resinda Hotel Karawang yang baik seperti seragam yang dikenakan, tata tertib dan SOP breakfast operational. Resinda Hotel Karawang memiliki standar operasional prosedur yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan adanya SOP selain menjadikan Resinda Hotel Karawang memiliki kualitas pelayanan yang baik, di balik itu semua terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawannya di dalam pelaksanaan operasional kerja.

Kendala SOP *food and beverage service* di resinda hotel karawang, selama penulis melakukan observasi di resinda hotel karawang adanya kendala pada sistem penerapan reservasi *lunch atau dinner* adanya batasan tamu reservasi untuk membuka *buffet lunch* ataupun *dinner*. Sehingga kendala yang didapatkan penulis pada saat observasi yaitu pada saat jumlah resevasi tamu yang memesan makanan terlalu banyak, sehingga penulis pada saat melakukan taking order harus terus berkomunikasi dengan rekan kerja lainnya agar tidak ada makanan dan minuman yang terlewat. Berdasarkan hal tersebut penulis menyusun proyek akhir dengan judul “Tinjauan Standar Operasional Makanan dan Minuman di Resinda Hotel Karawang”.

Rumusan Masalah Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur di *department Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di *department Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang?

## II. KAJIAN TEORI

### 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 Operasional 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*. Ketiga uraian tersebut akan diuraikan di bawah ini:

1. *Standard* mengandung pengertian seperti tertera di bawah ini.
  - a. Ketentuan yang menjadi acuan pokok.
  - b. Sebagai acuan, di mana setiap anggota harus mematuhi standar tersebut.
  - c. Bisa juga sebagai hukum yang harus ditaati dengan kesepakatan tertentu.
  - d. Maka dari itu, yang perlu ditekankan adalah sifatnya mengikat.
2. *Operating* mengandung arti sebagai berikut dibawah ini.
  - a. Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif.
  - b. Aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun nonrutin.
  - c. Operasional adalah kegiatan kerja atau aktivitas-aktivitas di dalamnya yang terkait dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan.
  - d. Dalam penerapannya, aktivitas-aktivitas tersebut harus sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.
3. *Procedure* mengandung arti sebagai berikut ini.
  - a. Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja.
  - b. Sebagai prosedur harus dideskripsikan secara jelas dan terperinci.
  - c. Prosedur dapat berupa gambar atau rincian tulisan.

### B. Pengertian Restoran

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

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

pengertian restoran adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersil. Rantai restoran adalah kelompok restoran, masing-masing identik dalam pasar, konsep, desain, layanan, makanan, dan nama. Bagian dari strategi pemasaran rantai restoran adalah untuk menghapus ketidakpastian dari pengalaman makan. Menu yang sama, kualitas makanan, tingkat layanan dan suasana dapat ditemukan di salah satu restoran, terlepas dari lokasi.

### C. *Food and Beverage Departement*

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

### D. Pembagian *Food and Beverage Departement*

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

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

### E. Tujuan *Food and Beverage Departement*

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

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

### E. Dasar Pelayanan *Food and Beverage*

### *Departement*

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

1. Hidangan di atas Piring atau *a'la carte* (American Service)
2. *Platter Service/Silver Service/Russian Service*
3. *French Service/Guerdion Service*
4. *Prasmanan (Buffet service)*
5. Penghidangan Inggris (*English Service*)
6. *Waiter (senior)*
7. *Waiter (junior)*
8. *Lobby Longue*
9. *Restaurant Cashier*
10. *Dishwash*
11. *Banquet*

### F. Tugas Pada Bagian *Food and Beverage Service*

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

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

### G. Waiter

Menurut Marsum (2000:90) mendefinisikan

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

Seorang waiter harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan memberikan kenyamanan, adapun tugas dan salah satu cara yang dapat dilakukan seperti:

#### A. Penampilan

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

Berikut ketentuan bagi seorang waiter dan karyawan pada sebuah restoran maupun hotel :

1. Kebersihan badan
2. Kulit
3. Rambut
4. Kumis dan jenggot
5. Tangan dan kuku
6. Mulut dan gigi
7. Kaki, kaos kaki dan sepatu
8. Emas dan perhiasan
9. Pakaian seragam

### 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).

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 *crosscheck* data. (Bungin, 2001:87).

”Seorang Informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapa saja informannya dan kemudian mendelegasikan tugas dibidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain” (Moleong, 2014 : 132).

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian adalah *Asisstant F&B Manager* dan *Supervisor F&B Service* Resinda Hotel Karawang. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap standar operasional prosedur dan penerapannya, serta beberapa kendala yang ada di *F&B Service Departement*. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.2.1

Daftar Informan

Sumber : Penulis, 2022

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang

No	Jabatan
1	<i>Asisstant F&amp;B Manager</i>
2	<i>F&amp;B Supervisor</i>

dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

##### 1. Studi Pustaka

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian



datadenganmenggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan :

a. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yaitu, mencari sumber dari literatur tau referensi lainyang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu. Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari bukubuku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari website yang isinya berhubungan dengan penelitian ini.

b. Internet Searching atau Penelusuran Data Online

Untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data – data. Penelusuran data Online oleh Burhan Bungin adalah:

“Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.” (Bungin,2008:148).

Untuk memperoleh data secara online ini dilakukan dengan cara browsing atau mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui website tertentu.

D. Studi Lapangan

1. Observasi

Menurut Christine Daymon dan Immi Holloway (2008:321), Observasi menyangkut pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, artefak-artefak, dan perilaku-perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang belakangan diingat, diceritakan kembali dan digeneralisasikan oleh peneliti itu sendiri. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengalaman kerja dan melakukan observasi secara langsung di Resinda Hotel Karawang khususnya di *Departemen Food and Beverages Service* yang dilaksanakan selama 6 bulan. Peneliti melakukan segala jenis pekerjaan pada masing – masing bagian di *Departemen Food and Beverages Service* seperti *waiter*, *cashier/hostess*, *bartender*, *room service*, *banquet*, dan *back area (polishing)*. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi partisipatif.

Metode ini dilakukan dengan membuat pendekatan secara mendalam dengan suatu lingkungan alamiah dari objek-Objek yang diteliti yaitu operasional kerja pada *Departemen Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang khususnya pada standar penerapan operasional kerja. Peneliti melakukan observasi partisipatif selama enam bulan dengan melakukan pekerjaan untuk mendapatkan data mengenai standar operasional prosedur beserta penerapannya pada *Departement Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2014:186) Wawancara merupakan suatu proses transmisi data dari seseorang (nara sumber/informan) kepada pewawancara sebagai bahan untuk melengkapi bidangyang diteliti oleh si pewawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang diperlukan. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa *Food and Beverages Service Department staff* di Resinda Hotel Karawang. Wawancara ini dilakukan guna melengkapi dan juga mendukung penelitian yang diteliti oleh peneliti. Peneliti melakukan wawancara terhadap *Asisstant Food and Beverage Manager* dan juga *Food and Beverage Supervisor*. Wawancara dilakukan dalam bentuk pertanyaan dari peneliti dan jawaban dari informan melalui social media yakni *WhatsApp*.

3. Dokumentasi

Dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melakukan penelitian ini yaitu mengenai kegiatan operasional kerja pada *Departement Food and Beverage Service*, sebagaimana dikutip bahwa metode atau teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Dokumen merupakan catatan yang didalamnya terdapat sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar. Pada metode ini, peneliti mendapatkan dokumen berupa tulisan dalam bentuk *soft file* yang menjelaskan perihal SOP pada *Departement Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang. Selain itu, peneliti juga mendapatkan dokumen seperti alur pekerjaan *cashier* dan *waiter*.

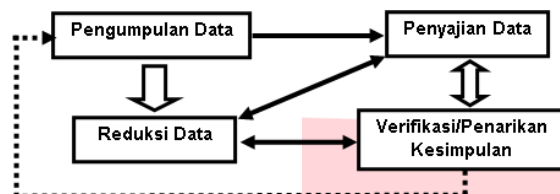
E. Uji Keabsahan Data

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. Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan peningkatan ketekunan dalam penelitian, diskusi dengan teman sejawat, dan *membercheck*.

#### F. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti langkah berikut :



SUMBER : PENELITI, 2022

GAMBAR 3.5

TEKNIK ANALISA DATA

##### 1. Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

##### 2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya.

##### 3. Penyajian Data

Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Kemudian peneliti menyajikan data dengan bentuk tulisan atau uraian yang terperinci, tabel, dan gambar.

##### 4. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Data yang telah disajikan kemudian peneliti tarik kesimpulannya agar dapat mengetahui bagaimana SOP dan penerapan SOP di Resinda Hotel Karawang dengan lebih detail dan jelas.

##### 5. Evaluasi

Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

#### G. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### A. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Resinda Hotel Karawang yang beralamat di di Jl. Resinda Raya No.1, Purwadana, Teluk Jambe Timur, Kota Karawang, Jawa Barat.

##### B. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 1 (Satu) Tahun terhitung dari bulan Juli 2021 s/d Juli 2022.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Hotel

Resinda Hotel Karawang merupakan hotel deluxe berbintang empat yang berlokasi di Jl. Resinda Raya No.1, Purwadana, Karawang Barat. Dioperasikan mulai tanggal 16 November 2015, dan diresmikan pada tanggal 21 April 2016 oleh Ibu Cellica Nurrachdiana selaku Bupati Kabupaten Karawang. Dibangun di atas tanah yang merupakan bagian dari kompleks Resinda Estate dan bersebelahan dengan Resinda Park Mall. Resinda Hotel Karawang merupakan salah satu jenis hotel bisnis karena posisinya dekat dengan suatu kawasan bisnis yang cukup luas.

#### B. Hasil Pembahasan

##### 1. SOP Departement Food and Beverages Service di Resinda Hotel Karawang

Resinda Hotel Karawang menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus dikarenakan hotel ini memiliki prosedur standar operasional yang baik. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Resinda Hotel Karawang membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih Resinda Hotel Karawang memiliki berbagai standar operasional prosedur guna penunjang keberhasilan di operasionalnya. Standar operasional prosedur ini diterapkan oleh seluruh karyawan Resinda Hotel Karawang. Berikut macam-macam standar operasional prosedur pada *Departement Food and Beverages Service* di Resinda Hotel Karawang.

##### 1. Tata Tertib

- Seluruh karyawan harus datang tepat waktu sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan dan diusahakan harus datang setengah jam sebelum waktu kerja dimulai.
- Seluruh karyawan bekerja sesuai dengan jumlah jam kerja yaitu 9 jam/hari sudah termasuk 1 jam istirahat.
- Seluruh karyawan harus berpenampilan rapih, bersih, dan wangi menggunakan seragam yang

sesuai standar Resinda Hotel Karawang.

- d. Seluruh karyawan mendapatkan jam istirahat selama 1 jam, setelah jam istirahat diwajibkan berpenampilan rapi, bersih dan kembali wangi.
  - e. Setiap karyawan harus melakukan *handling offer* pada karyawan yang akan incharge setelahnya.
  - f. Seluruh karyawan wajib menghadiri briefing setelah waktu kerja pada shift pagi selesai.
  - g. Apabila tidak hadir dikarenakan izin sakit, setiap karyawan harus melampirkan surat sakit di hari tersebut atau paling lambat satu hari setelahnya.
  - h. Seluruh karyawan wajib melaporkan kepada *Restaurant Manager, Asst. Restaurant Manager, atau Restaurant Supervisor* apabila terdapat kendala dan *complaint* dari tamu khususnya di Restaurant.
2. Seragam

Seragam yang digunakan sesuai standar operasional prosedur di Resinda Hotel Karawang khususnya di Food and Beverages Service Department memiliki banyak ragamnya. Seragam yang digunakan berbeda disetiap peran kerja, jadwal kerja dan tema acaranya. Berikut beberapa seragam kerja yang digunakan di Food and Beverages Service Department di Resinda Hotel Karawang sesuai standarnya.

- a. *Waiters, Waitress dan Cashier Shift Pagi*



SUMBER: F&B DEPARTEMEN  
GAMBAR 4.2.1

SERAGAM PRIA DAN WANITA SHIFT PAGI

Pada gambar di atas merupakan pemakaian seragam untuk *Waiter, Waitress dan Cashier* untuk *shift* pagi. Kemeja berwarna hijau dengan menggunakan apron berwarna hijau muda untuk *Waiter*, sedangkan untuk *Waitress* menggunakan apron berwarna hijau gelap dan bermotif. serta menggunakan celana bahan panjang

hitam, sepatu pantofel hitam. Untuk wanita diwajibkan cepol menggunakan hairnet agar terkesan rapi dan tidak mengenai makanan.

- b. *Waiters, Waitress dan Cashier Sift Siang*



Sumber: F&B Departemen  
Gambar 4.2.1

Seragam Pria dan Wanita Shift Pagi

Pada gambar di atas merupakan pemakaian seragam untuk *Waiter, Waitress dan Cashier* untuk *shift* siang. Kemeja lengan panjang berwarna hitam dan diwajibkan dilipat agar tidak mengenai makanan tamu. Menggunakan apron berwarna hijau muda untuk *Waiter*, sedangkan untuk *Waitress* menggunakan apron berwarna hijau gelap dan bermotif. serta menggunakan celana bahan panjang hitam, sepatu pantofel hitam. Untuk wanita diwajibkan cepol menggunakan hairnet agar terkesan rapi dan tidak mengenai makanan.

- c. *Waiters dan Cashier Shift Malam*



SUMBER: F&B DEPARTEMEN  
GAMBAR 4.2.1

SERAGAM PRIA SHIFT MALAM

Pada gambar di atas merupakan pemakaian seragam untuk *Waiter* pada *shift* malam. Kemeja berwarna hijau dengan menggunakan apron berwarna hijau muda untuk *Waiter*. Menggunakan celana bahan panjang hitam, sepatu pantofel hitam. Sedangkan untuk *Waitress* tidak

diperkenakan untuk bekerja pada *shift* malam agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

### 3. *Breakfast Operational*

Salah satu kegiatan operasional kerja di restoran yaitu operasional pada saat *breakfast*. Berikut SOP pada kegiatan *breakfast operational* di Resinda Hotel Karawang.

- a. Menyambut tamu pada saat datang ke restoran.
- b. Mendata tamu yang hendak sarapan dengan menanyakan nama, nomor kamar, dan jumlah orang.
- c. Mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan duduk.
- d. Menawarkan teh dan kopi.
- e. Melayani kebutuhan tamu, apabila ada tamu yang hendak meminta bantuan.
- f. Melakukan *clear-up utensils* pada meja tamu.
- g. Menawarkan bantuan kepada tamu, seperti ingin disajikan makanan dan minuman yang tersedia di buffet.
- h. Melakukan *last greeting* dan mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai sarapan.

## 2. Penerapan standar operasional prosedur di *department Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang?

Dari standar operasional prosedur yang sudah dijelaskan sebelumnya, pada bagian ini peneliti akan menjelaskan penerapannya standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service di Resinda Hotel Karawang.

Penerapan SOP di Resinda Hotel Karawang dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Resinda Hotel Karawang seperti seragam yang dikenakan, tata tertib dan SOP *breakfast operational*. Dengan adanya penerapan SOP yang baik dapat menjadikan Resinda Hotel Karawang memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Berikut penerapan SOP Departemen *Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang.

### 1. Seragam *Waiter, Waitress, Cashier*

Seragam yang dikenakan oleh *Waiter, Waitress* dan juga petugas *Cashier* di Resinda Hotel Karawang semua seragam yang dikenakan hanya memiliki 2 jenis, yaitu untuk *shift* pagi dan *shift* malam masing-masing seragam yang dikenakan tidak dibedakan, melainkan sama (*Waiter, Waitress, dan Cashier*).

#### a. *Waiter / Cashier*

*Waiter / Cashier* di Resinda Hotel Karawang untuk *shift* pagi dan *Shift* malam mengenakan seragam berupa kemeja berwarna hijau berlengan pendek, celana

hitam/abu-abu gelap, apron berwarna hijau (tidak wajib), *name tag*, sepatu pantofel hitam, kaos kaki hitam. Sedangkan pada *shift siang*, *Waiter / Cashier* di Resinda Hotel Karawang mengenakan seragam berwarna hitam berlengan panjang, celana bahan hitam, apron berwarna hijau (tidak wajib), *name tag*, sepatu pantofel hitam, kaos kaki hitam. Untuk *Waiter* di Resinda Hotel Karawang wajib mengenakan pakaian dalam berwarna hitam.

#### b. *Waitress*

Seragam yang dikenakan *Waitress* di Resinda Hotel Karawang yaitu berupa kemeja lengan pendek, celana bahan panjang hitam, *name tag*, sepatu pantofel hitam dengan tinggi 3cm, menggunakan apron berwarna hijau tua dan bermotif (wajib digunakan). Sedangkan seragam yang dikenakan *Waitress* pada *shift* siang yaitu kemeja hitam lengan panjang, celana bahan panjang hitam, *name tag*, apron berwarna hijau tua dan bermotif (wajib digunakan), sepatu pantofel hitam dengan tinggi 3cm. Untuk *Waitress* diwajibkan rambut di cepol rapi menggunakan hairnet sesuai SOP yang berlaku.

## 2. Tata Tertib

Tata tertib adalah suatu pedoman atau petunjuk ataupun ketentuan untuk mengatur kehidupan masyarakat agar lebih baik dan teratur. Walaupun *Food and Beverage Service Departement* tidak memiliki SOP tata tertib tertulis, para karyawan selalu diperingati dan mendapatkan penalaran pada saat *briefing departement* oleh atasan.

### 3. *Operasional Breakfast*

Keberadaan restoran umumnya sangat mempengaruhi tingkat pendapatan hotel. Pentingnya suatu pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pramusaji menjadikan kualitas dari SOP di *Food and Beverage Service* berjalan dengan baik dan taat pada ketentuan yang berlaku. Salah satu kunci kesuksesan pramusaji dalam melayani para tamu yaitu adanya sistem pelayanan *breakfast* secara baik, karena biasanya para tamu yang melakukan *breakfast* membutuhkan pelayanan yang cepat dari pramusaji dalam melayani tamu, bagi para pramusaji baik itu dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam pelaksanaan operasional di restaurant. Adapun sistem pelayanan *breakfast* tersebut, yaitu makanan dipajang diatas meja *counter* prasmanan *buffet* dalam pelayanan makan pagi maupun dalam



pelaksanaan operasional di restaurant. Adapun sistem pelayanan *breakfast* tersebut, yaitu makanan dipajang diatas meja counter prasmanan *buffet* dalam pelayanan makan pagi *breakfast service*. Resinda Hotel Karawang untuk kegiatan *Breakfast* dilaksanakan di restoran yang bernama *Oryza Restaurant*. Operasional *Breakfast* dilakukan setiap hari. Untuk hari senin –

Jumat dibuka pukul 05:30 s/d 10:00, sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu operasional *breakfast* buka pukul 05:30 s/d 10:30.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. SOP *Departement Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang memiliki SOP seperti, tata tertib, SOP seragam dan SOP operasional *Breakfast*. Pada operasionalnya karyawan sebagian besar sudah melaksanakan peraturan yang ada dengan baik. Seperti selalu mematuhi SOP berlaku pada pemakaian seragam dimulai dari atas sampai kaki. Selanjutnya SOP tata tertib, para karyawan sebetulnya sudah memahami dari ketentuan SOP tersebut, tetapi sebagian besar masih ada karyawan yang belum mematuhi dan melaksanakan SOP tata tertib yang berlaku. Yang terakhir pada SOP operasional *breakfast*, setiap harinya operasional *breakfast* tentu saja berjalan, namun di *departement Food and Beverage Service* masih ada karyawan yang kurang peduli adanya ketentuan SOP operasional *breakfast* tersebut yang menjadikan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para tamu tidak prima.
2. Dari ketiga penerapan standar operasional prosedur pada *departement Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang terbilang cukup baik. Hal ini dinyatakan dengan penerapan SOP seragam yang sangat baik, penerapan SOP tata tertib cukup baik dikarenakan beberapa karyawan yang masih melanggar ketentuan SOP tersebut. Penerapan SOP operasional *breakfast* pun sudah cukup baik, akan tetapi terkadang masih ada karyawan kurang peduli kepada para tamu yang membutuhkan bantuan.

### B. Saran

Saran dari pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang, sebagai berikut:

1. Membuat dokumen tertulis yang menjelaskan SOP departement *Food and*

*Beverage Service* dan SOP seragam. Mempertahankan kualitas dari standar operasional prosedur yang dimiliki oleh Resinda Hotel Karawang khususnya di *departement Food and Beverage Service* agar Resinda Hotel Karawang tetap memiliki kualitas pelayanan yang prima terhadap seluruh tamunya.

2. Melaksanakan penalaran setiap bulannya untuk para karyawan agar seluruh karyawan mampu menerapkan SOP yang berlaku serta mampu bekerja dengan baik dan teratur di setiap harinya. Selain itu diharapkan untuk meningkatkan kepedulian terhadap para tamu yang sedang *breakfast* jika sewaktu-waktu tamu membutuhkan bantuan. Serta sebaiknya jika masih ada karyawan yang tidak menerapkan SOP yang berlaku di *departement Food and Beverage Service* di Resinda Hotel Karawang sebaiknya diberikan sanksi tegas agar para karyawan selalu patuh pada SOP yang berlaku dan agar tidak terus mengulangi perbuatan yang sama.

## REFERENSI

- Bungin, B. (2001). Analisis Data Penelitian Kualitatif . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP . Jakarta: PT. Buku Seru .
- Furchan, A. (2004). Pengantar penelitian dalam pendidikan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Insani, I. (2010). Standar Operasional Prosedur Sebagai Pedoman Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Jurnal Standar Operational Prosedur. Bandung: Galeri Cimbuleuit Hotel.
- Marsum, W. (2000). Restoran & Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I. (2012). Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purnamasari. (2015). Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) . Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).
- Shite, R. (2000). Sales and Marketing (Usaha Pemasaran Hotel). Surabaya: SIC.
- Sukmadinata. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: Graha Aksara.
- Soekresno dan Pendit. (1998). Pramusaji Food & Beverage Service . Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2005). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: alfabeta.
- Wiwoho, A. (2008). Pengetahuan Tata Hidang .

Jakarta: Erlangga Group.

