

PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE PELAYANAN MAKANAN DI RESTORAN AQVA HOTEL LEGIAN-BALI

I Made Dedy Widiyantara, I Nengah Sandi Artha Putra, I Gusti Nyoman Wiantara,
Isa Wahjoedi Dwi Poetranto
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

Several things that become problems in service by waiters at the AQVA Hotel Restaurant, namely incompatibility with the Standard Operating Procedure of service in the Sequence of Service when taking orders. Therefore the purpose of this research is 1. To find out the application of the Standard Operating Procedure in food service at the AQVA Hotel Legian Restaurant, 2. To find out the obstacles faced in implementing the Standard Operating Procedure at the AQVA Hotel Legian Restaurant, 3. To find out the efforts made in overcoming the obstacles to implementing the Standard Operating Procedure at the AQVA Hotel Legian Restaurant. In this study, several instruments were used, such as: a list of questions that the author would use to interview the informants. This study uses qualitative descriptive data analysis techniques to process data obtained from the industry. The conclusion of the research is that the implementation of the Standard Operating Procedure in the Sequence of Service by waiters at the AQVA Hotel Restaurant has not been carried out properly and correctly, the type of menu used is Ala carte and uses American Service. Some of the obstacles experienced in hotels are not mastering SOPs, lack of manpower, not conducting briefings. Therefore the efforts made include: studying and understanding, adding manpower, and holding regular briefings.

Keywords: Standard Operating Procedure, Sequence of Service, Food Service

PENDAHULUAN

AQVA Hotel Legian merupakan salah satu hotel yang banyak diminati sebagai tempat menginap oleh wisatawan, yang berlokasi di Jalan Werkudara No. 464 Banjar Legian Kaja, Kelurahan Legian, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Kawasan ini ada beberapa

banyak hotel yang berdampingan, sehingga harus meningkatkan mutu dan kualitas yang baik serta fasilitas yang memadai agar tidak kalah dalam bersaing dengan hotel lainnya. AQVA Hotel juga memiliki *team hospitality* yang profesional, *friendly*, *helpfull* dan itu sangat menyempurnakan kenyamanan tamu

selama tinggal dan berlibur di Bali. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki sikap professional dalam pelayanan (*attitude*), pengetahuan yang luas (*knowledge*), dan kemampuan yang mampu bisa diandalkan dalam dunia kerja untuk menerapkan pengetahuan agar pekerjaan bisa berjalan dengan efisien dan efektif (*skill*). Salah satu departemen yang dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan tamu adalah *Food and Beverage Department*, khususnya bagian *Food and Beverage Service*.

Sebelum melakukan suatu pekerjaan dalam pelayanan makanan dan minuman, pramusaji harus mengetahui sebelumnya *Standard Operating Procedure* (SOP) kerja yang sangat penting dalam hasil kerja yang ingin dicapai secara maksimal. Di Restoran AQVA memiliki kapasitas 40 tempat duduk, dan melayani makanan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*) dan juga layanan (*room service*). Di Restoran AQVA menerapkan *Ala carte*

Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam pelayanan oleh pramusaji di Restoran AQVA Hotel yaitu ketidaksesuaian terhadap *Standard Operating Procedure* pelayanan tentunya dalam *Sequence of Service* saat melakukan *taking order*. Pada saat *breakfast* pramusaji melakukan *taking order* kepada tamu, ada salah satu tamu yang ingin memesan *scramble egg* namun, pramusaji mencatat *boiled egg* pada *captain order* dan pramusaji tidak mengulangi pesanan dari tamu (*repeat order*) sehingga pada saat penyajian makanan yang disajikan oleh pramusaji adalah *boiled egg*, jadi makanan yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan tamu dikarenakan kesalahan dari pramusaji tidak mengulangi pesanan dari tamu. Penerapan *Standard Operating Prosedur* dalam menjalankan *Sequence of Service* pada saat *repeat order* belum berjalan dengan baik, dan pramusaji belum menerapkannya dengan baik.

Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting

bagi kepuasan tamu. Penerapan *Standard Operating Procedure* tentu saja akan ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi pramusaji maka dari itu penulis melakukan penelitian untuk penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan makanan di Restoran AQVA Hotel Legian, juga untuk mengetahui upaya pramusaji dalam mengatasi kendala yang dihadapi. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan Makanan di Restoran AQVA Hotel Legian - Bali”. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure* dalam pelayanan makanan di Restoran AQVA Hotel Legian.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi di dalam penerapan *Standard Operating Procedure* di Restoran AQVA Hotel Legian.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala penerapan *Standard*

Operating Procedure di Restoran AQVA Hotel Legian.

LANDASAN TEORI

Restoran

Menurut Ninemeier dan Hays (2011) restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu dalam kelompok kecil.

Macam-Macam Restoran

Menurut Marsum (2005), macam-macam restoran adalah sebagai berikut:

a. *A'la carte* Restoran

A'la carte Restoran adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan, tiap-tiap makanan di dalam restoran ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote* Restoran

Table D'hote Restoran adalah suatu restoran yang khusus menjual *menu table d'hote* yaitu suatu susunan *menu*

yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang ditentukan pula.

c. *Coffee Shop* atau *Brasserie*

Coffe shop adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang terjangkau dan pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *American Service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya.

d. *Café*

Cafe adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

Pelayanan

Menurut Mertayasa (2012:2), menyebutkan bahwa pelayanan makanan dan minuman adalah orang yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para

tamu baik di hotel maupun di luar hotel.

Fungsi Pelayanan Makanan dan Minuman (F&B Service)

Menurut Mertayasa (2012:3), ada beberapa fungsi Pelayanan Makanan dan Minuman (F&B Service) yaitu :

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (cattering).
2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak management.
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan F&B yang dilakukan oleh seksi steward.
4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

Taking Order

Taking Order menurut Soekresno dan Pendit (1998: 4) adalah menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan kebagian yang terkait, antara lain: *kitchen, bar, dan pastry*. *Taking order* merupakan bagian dari servis. *Taking order* biasa dilakukan di *room service, restaurant, bar, dan*

banquet. Petugas yang melakukan *taking order* di sebut *order taker*.

Pramusaji

Menurut Marsum (2005), mengemukakan definisi pramusaji dengan menyatakan “Pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”.

Menurut Mertayasa (2012:09-10), tugas seorang pramusaji adalah:

1. Melakukan persiapan di restoran, seperti membersihkan area restoran, menyiapkan peralatan, melakukan *table set-up*
2. Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran
3. Menghantarkan dan mencarikan tempat duduk sesuai dengan keinginan mereka
4. Menyuguhkan daftar makanan dan minuman
5. Mengambil pesanan untuk minuman

6. Menyuguhkan minuman yang dipesan
7. Mengambil pesanan untuk makanan
8. Menyuguhkan hidangan sesuai dengan jenis urutan
9. Menyuguhkan *bill*
10. Mengucapkan terima kasih kepada tamu yang meninggalkan ruangan

Jenis-Jenis Pelayanan Makanan dan Minuman Di Restoran

Menurut Mertayasa (2012), jenis pelayanan makanan dan minuman adalah sebagai berikut :

a) *American Service*

American service adalah salah satu bentuk pelayanan yang dimana makanan sudah diporsikan atau disiapkan di atas piring. *American service* adalah salah satu pelayanan yang sering digunakan di hotel pada saat ini.

b) *French Service*

French service adalah suatu tipe pelayanan yang sifatnya formal atau resmi. Awalnya pelayanan ini digunakan untuk tamu bangsawan. Sekarang ini disukai untuk orang yang ingin mendapatkan pelayanan yang mewah. Makanan satu persatu

datang dari dapur dan setibanya di ruang *restaurant* dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan *range oven* atau *rechaud oven*. Setelah matang ditata atau disusun di atas *oval platter* dengan menggunakan *guerdition* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh *waiter* secara berurutan kepada tamu. Pelayanan jenis ini mempunyai ciri menyajikan makanan utama secara utuh. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian dipotong oleh *waiter* yang telah ahli serta disajikan langsung ke atas piring tamu, yang terbuat dari peralatan *service* serta dekorasi yang baik dan mahal.

c) *Russian Service*

Pelayanan jenis ini sering disebut juga dengan *modified french service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. Pelayanan ala Rusia sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas.

d) *English Service*

Pelayanan ini digunakan oleh keluarga bangsawan di Inggris, makanan tersedia di meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamunya dan nyonya rumah tersebut biasa disebut *hostess*.

e) *Buffet Service*

Pelayanan ini diatur dalam meja panjang hidangannya sesuai dengan komposisi menu *appetizer, soup, maincourse, dessert* dan para tamu harus mengambil sendiri.

Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Sequence Of Service

Sequence of service di *Restaurant* menurut Wiwoho dalam bukunya Pengetahuan Tata Hidangan (*Sequence Of Service*) (2008:35) Prosedur umum pelayanan di *restaurant* adalah sebagai berikut:

a. Tamu Masuk

- 1) Disambut oleh *hostess* atau *headwaiter* dengan ucapan salam.
- 2) Menunjukkan meja yang diinginkan atau jika mungkin menanyakan sudah pesan sebelumnya.
- 3) Membantu tamu duduk dengan menggeser kursi ke belakang atau ke samping.

b. Menunjukkan Menu

- 1) Menunjukkan daftar makanan pilihan (*a'la carte*) dalam keadaan terbuka, utamakan wanita lebih dulu atau orang yang paling tua.
- 2) Menawarkan minuman pembuka (*aperitif*).
- 3) Menyajikan air minum dingin, roti, dan mentega (sementara tamu memilih makanan).

c. Mengambil Pesanan

- 1) Berdiri di sebelah kiri atau kanan tamu, dan sapa, "Tuan atau Nyonya, apakah sudah siap untuk memesan makanan?"
- 2) Mendengarkan dengan baik dan tulis pesannya pada buku pesanan (*order book*).
- 3) Menguasai dengan baik semua jenis makanan yang terdapat pada daftar makanan dan berikan saran

bila tamu merasa bingung pada pilihannya (*suggestive selling*).

d. Mengulang Pesanan

- 1) Untuk menghindari kesalahan, menawari atau menunjukkan daftar minuman anggur, bila tidak mau, mengambil daftar makanannya (*Menu List*).
- 2) Daftar pesanan dibuat dalam tiga rangkap: asli untuk ke dapur, rangkap kedua untuk kasir, dan rangkap ketiga untuk *waiter* bersangkutan.

e. Menyajikan Makanan

- 1) *Waiter* bersangkutan yang harus menyajikan makanannya.
- 2) Memperhatikan apakah makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan.

f. Mengangkat Piring Kotor

Diangkat oleh *waiter* yang bersangkutan dibantu *busboy*

g. Menawarkan *dessert*

Jika tidak memesan, menawarkan minuman teh atau kopi.

h. Menunjukkan *bill*

Memberi alas dengan baki kecil khusus untuk *bill* tagihan

i. Tamu Meninggalkan Restoran

Mengucapkan terima kasih atas kedatangannya dengan harapan semoga kembali lagi.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka, melainkan dalam bentuk deskripsi berupa keterangan menyangkut hal-hal seperti hasil wawancara dan observasi ke lapangan. Contohnya : Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan Makanan dan Minuman.

Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer yaitu data atau informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya dan dicatat untuk pertamakalinya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Seperti, hasil wawancara dengan *Restaurant Supervisor* di AQVA Hotel Legian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data penunjang yang diperoleh berupa bentuk publikasi atau file digital dari pihak hotel untuk melengkapi informasi mengenai obyek yang diteliti seperti, sejarah berdirinya hotel, struktur organisasi restoran, dan fasilitas yang dimiliki oleh AQVA Hotel Legian.

Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti agar menjadi sistematis. Pada penelitian digunakan beberapa instrumen seperti: daftar pertanyaan yang akan digunakan penulis untuk wawancara dengan narasumber di AQVA Hotel, *handphone*, dan alat tulis.

Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Pengamatan (Observasi)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian di AQVA Hotel Legian dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan yaitu khususnya yang berkaitan dengan penerapan *standard operating procedure* pelayanan makanan dan minuman di Restoran AQVA Hotel Legian Bali.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan tentang penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan makanan di Restoran AQVA Hotel. Wawancara dilakukan dengan :

1. Bapak Harbi selaku Restaurant Supervisor di Restoran AQVA Hotel Legian. Wawancara ini dilakukan di Restoran AQVA Hotel pada Hari Jumat, 20 Mei 2022 pada pukul 13.04 WITA, adapun topik yang dibicarakan adalah bagaimana penerapan Standard Operating Procedure pelayanan makanan di Restoran AQVA Hotel, kendala-kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam penerapan Standard Operating Procedure pelayanan makanan di Restoran AQVA Hotel Legian.

2. Bapak Ady, selaku staff di Restoran AQVA Hotel. Wawancara ini dilakukan di Restoran AQVA Hotel pada Hari Jumat, 20 Mei 2022 pada pukul 10.00 WITA, adapun topik yang dibicarakan adalah jenis dan type pelayanan apa yang diterapkan di Restoran AQVA Hotel, kendala yang dihadapi, dan upaya pramusaji untuk mengatasi kendala yang dihadapi.

c. Metode Studi Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sumber tertulis yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini. Teknik

pengumpulan data ini mengenai objek dan subjek penelitian dengan melakukan dokumentasi gambaran, dan mengumpulkan informasi tentang dokumen-dokumen hotel.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif untuk mengolah data yang diperoleh dari industri dengan cara memaparkan dan menguraikan sistematika data yang ada dalam penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan Makanan di Restoran AQVA Hotel Legian

Restoran di AQVA Hotel merupakan restoran yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk makan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*) dan juga *room service*. Restoran ini berkapasitas 40 tempat duduk. Jenis menu yang digunakan oleh restoran AQVA adalah *ala carte menu*, dimana setiap *item* menu memiliki harga tersendiri. Restoran AQVA menggunakan pelayanan *American Service* dimana makanan sudah ditata langsung dari dapur adapun *Standard Operating Procedure* yang dimiliki

restoran AQVA dalam pelayanan makanan yaitu sebagai berikut :

1. *Greeting The Guest*

Menyapa tamu dengan mengucapkan "*Good morning, good afternoon, or good evening madam/sir welcome to AQVA restaurant*" dengan ramah dan sopan, posisi kedua tangan dicakupkan di dada serta badan agak sedikit membungkuk. *Standard Operating Procedure Greeting The Guest* sudah diterapkan oleh pramusaji.

a. *Ask for Room Number to Guest Staying at The Hotel*

Menanyakan nomor kamar pada tamu yang menginap di hotel agar mengetahui tamu tersebut dari kamar mana dengan mengucapkan "*excuse me madam/sir may I know your room number please ?*" dengan kedua tangan dicakupkan di dada serta badan agak sedikit membungkuk.

b. *Ask The Guest's Name When The Guest From Outside The Hotel*

Untuk tamu dari luar hotel yang ingin makan di Restoran AQVA, *waiter/ waitress* hanya menanyakan nama tamu tersebut "*Excuse me madam/sir may I know your name please ?*" dengan kedua tangan dicakupkan di dada serta badan agak sedikit membungkuk.

2. *Esscorting The Guest*

Mengantarkan tamu ke meja makan yang diinginkannya, dan posisi *waiter/ waitress* harus berada di depan tamu "*this is your table. is that fine for you?*". *Standard Operating Procedure Esscorting The Guest* sudah diterapkan oleh pramusaji.

3. *Seating The Guest*

Waiter/ waitress membantu tamu duduk dengan menarik kursinya kebelakang terlebih dahulu dan mempersilahkan tamu duduk dengan mengucapkan "*have a seat please madam/sir !*". *Standard Operating Procedure Seating The Guest* sudah diterapkan oleh pramusaji.

4. *Giving The Menu And Place Mat*

Memberikan menu makanan dan minuman kepada tamu serta *place mat* dengan menyatakan "*Excuse me madam/sir this is our menu and let me put the place mat*" memberikan menu dan *place mat* dari kiri tamu serta, *waiter/ waitress* harus menunggu keinginan dari tamu yang akan dipesan nantinya. *Standard Operating Procedure Giving The Menu and Place Mat* sudah diterapkan oleh pramusaji.

5. *Taking order*

Sebelum melakukan *taking order*, *waiter/ waitress* harus menyiapkan *captain order* 3 rangkap (warna merah untuk *kitchen*, kuning untuk *bar*, putih untuk restoran) dan juga alat tulis untuk mencatat pesanan tamu. Setelah menunggu pesanan dari tamu, *waiter/ waitress* wajib mengisi *captain order* mulai dari, nama *waiter/ waitress*, jumlah tamu, dan hari/tanggal. Melakukan *taking order* kepada tamu dengan menyatakan “*Excusme madam/sir are you ready to order?*” jika tamu sudah siap memesan, *waiter/waitress* harus teliti dalam mencatat serta mendengarkannya.

a. Repeat the order

Waiter/ waitress wajib mengulangi pesanan dari tamu untuk menghindari kesalahan “*Excusme madam/sir may I repeat your order?*” dan *waiter/ waitress* harus menanyakan apakah ada tambahan atau tidak “*is there anything else madam/sir ?*” jika pesanan sudah benar, maka selanjutnya *captain order* akan dibawa ke *kitchen* dan *Bar*. *Standard Operating Procedure Taking Order* tentunya dalam *Repeat The Order* belum diterapkan dengan baik oleh pramusaji. Pada Saat

Breakfast tamu memesan *Screamble egg* kepada pramusaji namun, pramusaji mencatat *boiled egg* pada *captain order* sehingga pada saat penyajian makanan yang disajikan oleh pramusaji adalah *boiled egg*, jadi makanan yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan tamu dikarenakan pramusaji juga tidak mengulangi pesanan (*repeat order*) dari tamu terjadilah kesalahpahaman antara pramusaji dengan tamu sehingga membuat kesan pelayanan di restoran kurang baik serta penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan makanan belum diterapkan dengan baik oleh pramusaji.

6. Adjusting Cutleries

Setelah membawa pesanan ke *kitchen* dan *bar*, *waiter/ waitress* menyesuaikan *cutleries* dengan makanan apa yang sudah dipesan tamu. Sebelum *set up*, *cutleries* harus dialasi terlebih dahulu dengan *round tray*. “*Excuse me madam/sir, please let me put the cutlery*”. *Standard Operating Procedure Adjusting Cutleries* sudah diterapkan oleh pramusaji.

7. Serving Beverage

Menghidangkan minuman pesanan tamu dari sebelah kanan tamu dialasi dengan *tray service*, kaki kanan berada di depan dan kaki kiri di belakang serta saat menghidangkan minuman, tangan kiri yang memegang *tray* harus dijauhkan dengan tamu agar tidak mengenai wajah tamu dengan mengucapkan "*Excuse me madam/sir... (nama minuman) please...enjoy your drink*". *Standard Operating Procedure Serving Beverage* sudah diterapkan oleh pramusaji.

8. *Serving Food*

Menghidangkan makanan pesanan tamu dari sebelah kanan tamu, kaki kanan berada di depan dan kaki kiri di belakang serta saat menghidangkan makanan, tangan kiri yang memegang makanan harus dijauhkan dengan tamu agar tidak mengenai wajah tamu dan menghidangkan menggunakan tangan kanan dengan mengucapkan "*Excuse me madam/sir... (nama makanan) please...enjoy your food*". *Standard Operating Procedure Serving Food* sudah diterapkan oleh pramusaji.

9. *Clear up*

Jika suasana sudah terasa memungkinkan tamu selesai makan, *waiter/ waitress* menanyakan kembali kepada tamu apakah tamu sudah selesai makan? "*Excuse me madam/sir have you finish ?*". Jika tamu sudah selesai makan dan menanyakan kembali apakah piringnya sudah boleh diangkat? "*May I take your plate madam /sir?*". Jika sudah selesai makan, mengangkat piring dan peralatan makan lainnya serta membersihkan sisa-sisa makanan yang jatuh dimeja tamu. *Standard Operating Procedure Clear up* sudah diterapkan oleh pramusaji.

10. *Giving bill*

Jika tamu sudah meminta *bill*, *waiter/ waitress* mampu menjelaskan kembali pesanan tamu yang sudah tercatat di *captain order* apa saja yang sudah dipesan dengan menyatakan "*Excuse me madam/sir this is your bill, I will explain again about your order ..*" dan posisi tubuh agak sedikit membungkuk saat menjelaskan pesanan. *Standard Operating Procedure Giving The Bill* sudah diterapkan oleh pramusaji.

a. *Payment*

Proses pembayarannya ada *cash or credit card*, dan tanda tangan saja (*sign*) khusus tamu hotel dengan mengucapkan “*Do you pay by cash, credit card or sign madam/sir*”. Untuk tamu luar hotel wajib membayar dengan *cash or credit card*.

11. *Thanking the guest*

Mengucapkan terimakasih kepada tamu karena sudah makan ke restoran dan mengharapkan tamu tersebut untuk datang kembali “*Thank you for your coming madam/sir, I hope you feel satisfied and come back again*” dengan mencakupkan kedua tangan di dada serta sedikit membungkukan badan. *Standard Operating Procedure Thanking the Guest* sudah diterapkan oleh pramusaji.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan Makanan Di Restoran AQVA Hotel Legian

Kendala yang sering ditemui pada saat penerapan *Standard Operating Procedure* yaitu:

1. Pramusaji kurangnya menguasai *Standard Operating Procedure* dalam menjalankan *Sequence of Service* terutama saat *taking order*. Pramusaji tidak mengulangi pesanan dari tamu

sehingga *Standard Operating Procedure* pelayanan yang sudah ditetapkan tidak berjalan dengan baik dan benar.

2. Kurangnya tenaga kerja di restoran AQVA Hotel pada saat tamu ramai, seperti hotel mengadakan *event* atau pada saat hotel kedatangan tamu *group*.
3. Tidak dilakukan *briefing* oleh atasan sebelum operasional berlangsung

Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan Makanan Di Restoran AQVA Hotel Legian

Upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam penerapan *standard operating procedure* pelayanan makanan dan minuman di Restoran AQVA hotel Legian:

1. Mempelajari atau memahami mengenai *standard operating procedure* pelayanan makanan di restoran AQVA Hotel dalam menjalankan *Sequence of Service* terutama saat *taking order*, pramusaji wajib mengulangi pesanan dari tamu agar meminimalisir kesalahan dan memberikan pelatihan khususnya kepada pramusaji.

2. Penambahan tenaga kerja pada saat tamu ramai, seperti hotel mengadakan *event* atau kedatangan tamu *group* untuk membantu *staff* yang bekerja di restoran
3. Mengadakan *briefing* oleh atasan sebelum operasional berlangsung

Simpulan

1. Penerapan *Standard Operating Procedure* dalam *Sequence of Service* oleh pramusaji di Restoran AQVA Hotel belum dilakukan dengan baik dan benar, jenis menu yang digunakan adalah *Ala carte* dan menggunakan pelayanan *American Service*.
2. Dalam penerapan *standard operating procedure* pelayanan makanan di Restoran AQVA Hotel terdapat kendala-kendala yang dapat menghambat pelayanan kepada tamu seperti:
 - a. Pramusaji tidak menguasai *Standard Operating Procedure* pelayanan dalam menjalankan *Sequence of Service* dan belum memahami dengan baik dan benar dari *greeting the guest* sampai *thanking the guest*.
 - b. Kekurangan tenaga kerja di restoran pada saat tamu ramai,
 - c. Kurang dilakukan *briefing* oleh atasan sebelum memulai pekerjaan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi agar penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan bisa dilaksanakan yaitu:
 - a. Mempelajari dan memahami *Standard Operating Procedure* pelayanan dalam menjalankan *Sequence of Service* di restoran AQVA hotel dari *greeting the guest* sampai *thanking the guest* dan memberikan pelatihan khususnya kepada pramusaji
 - b. Penambahan tenaga kerja di restoran pada saat tamu ramai, seperti hotel mengadakan *event* atau kedatangan tamu *group*.
 - c. Mengadakan *briefing* oleh atasan sebelum operasional berlangsung agar pramusaji siap dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan *Standard Operating Procedur* yang sudah ditentukan.

5.2 Saran

1. Penerapan *Standard Operating Procedure Sequence of Service*

agar terus ditingkatkan dan dilakukan dengan baik dan benar serta memberikan pelatihan kepada pramusaji.

2. Sebaiknya ditambahkan tenaga kerja yang lebih banyak pada saat tamu ramai seperti, hotel mengadakan *event* atau kedatangan tamu *group*.
3. Sebaiknya *Supervisor* atau atasan memberikan *briefing* terlebih dahulu kepada pramusaji sebelum memulai pekerjaan

DAFTAR PUSTAKA

- Ali. 2007. *Kamus Istilah Sastra*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ariani. 2017. “Tinjauan Prosedur Pelayanan Pramusaji Di Restoran Taum, Pada Hotel Centra Taum Seminyak – Bali”. Laporan Tugas Akhir. Program Studi D III Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Bagyono. 2005. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Damayanti. 2018. “Tinjauan Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan Makanan Dan Minuman Di Tiger Palm *Restaurant* Seminyak Bali”. Laporan Tugas Akhir. Program Studi D III Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.
- Dirgayusa. 2017. “Tinjauan Prosedur Pelayanan Di Bali Dream Restaurant Seminyak Kuta – Bali”. Laporan Tugas Akhir Program Studi D III Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada Depok.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Marsum dan Fauziah. 2016. *Professional Waiter - pramusaji ahli*. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa. 2012. *Food And Beverage Service Operational-Job Preparation*. Edisi ke 1. Yogyakarta: Andi.
- Ninemeier dan Hays. 2011. *Restaurant Operations Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Jakarta: Kemenparekrat.
- Sailendra. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Pustaka Umum.
- Sulastiyono. 2011. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Wahab. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.
- Widanaputra, A.A G.P. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Yogyakarta: Erlangga