

Available online at: <http://jkpbp.ppi.unp.ac.id/>

# Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan

| ISSN (Print) xxxx-xxxx |

## PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDURE MAKANAN DAN MINUMAN OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN DARA HOTEL NEW D'DHAVE PADANG

M. Ilham<sup>1</sup>, Waryono<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata UNP

<sup>2</sup> Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata UNP

Corresponding email : muhammadilham17031996@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini berawal dari pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman masih belum sepenuhnya mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Manager New d'Dhave Hote Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *standart operating procedure* pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji di Restoran Dara Hotel New d'Dhave Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu pelayanan makanan dan minuman. Sumber data dalam penelitian ini diambil 3 orang pramusaji dan 1 orang *supervisor*. Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data yaitu edukasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dari 11 prosedur operasi standar yang ada di Hotel Dara Hotel New D'Dhave Padang, terdapat 3 prosedur operasi standar yang belum dilaksanakan yaitu: duduk tamu, menyajikan roti dan mentega dan menyajikan hidangan penutup, kopi atau teh. Penelitian ini dimulai dengan pelayan dan pelayan dalam melakukan layanan makanan dan minuman, tetapi masih belum sepenuhnya mengikuti SOP yang ditetapkan oleh Manajer New D'Dhave Hote Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan prosedur operasi standar untuk layanan makanan dan minuman oleh pelayan di Dara Hotel New D'Dhave Padang Restaurant. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah layanan makanan dan minuman. Sumber data dalam penelitian ini diambil oleh 3 pelayan dan 1 *supervisor*. Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data adalah reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dari 11 prosedur operasi standar di Dara Hotel New D'Dhave Padang Restaurant, ada 3 prosedur operasi standar yang belum diterapkan, yaitu: duduk tamu, menyajikan roti dan mentega dan menyajikan makanan penutup, kopi atau teh.

**Kata kunci :** *Standard Operating Procedure*, Pelayanan Makanan dan Minuman

### PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata dewasa ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat di kota Padang, Kota Padang merupakan kota kaya akan keindahan alamnya yang memiliki pantai dan gunung-gunung yang menakjubkan seperti Pantai Padang, Pasir Jambak, Pantai Air Manis, Museum Adityawarman, Bukit Padang dan Jembatan Siti Nurbaya yang banyak diminati oleh

wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk melakukan pariwisatanya. Dengan demikian, maka wisatawan memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, serta tempat menginap bila perjalanan makan waktu lebih dari 24 jam. Maka dimunculkanlah berbagai jenis angkutan, rumah makan, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Oleh karena itu Pemerintah daerah kota Padang mendorong pengusaha untuk berinvestasi di bidang jasa perhotelan. Restoran adalah sebagai salah satu ruangan yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman yang ada di hotel. Menurut Soekresno (2001: 16) “Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional”. Restoran di hotel merupakan restoran untuk para tamu, baik yang menginap di hotel maupun dari luar hotel tersebut. Karena restoran merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dari sektor penjualan setelah penjualan kamar, diupayakan agar pelayanan dan suasana di restoran mampu menciptakan suasana yang diinginkan tamu, yaitu suasana relaks disertai dengan pelayanan.

New d’Dhave Hotel adalah salah satu Hotel berbintang dua yang ada di Padang. Hotel ini berdiri sejak 2016 dan baru berumur 2 tahunan, yang memiliki misi menciptakan hotel *low budget* namun tetap memberikan *service* yang baik untuk membuat tamu yang datang ke hotel senyaman mungkin. New d’Dhave Hotel memiliki fasilitas berupa akses internet, tempat parkir, *laundry*. Layanan antar jemput bandara dan restoran. New d’Dhave hotel mempunyai satu restoran yang diberi nama Restoran Dara yang menyediakan *ala carte menu* dan *buffet menu* dengan jenis makanan *indonesian*, *western* dan *traditional* dengan menu unggulan Bebek Kalio Bakar. Restoran ini memiliki kapasitas 60 kursi yang dibagi menjadi dua bagian, yaitu 30 kursi untuk *smoking area* dan 30 untuk *nosmoking area*.

Restoran Dara terletak di lantai paling atas sehingga pengunjung yang datang bisa melihat pemandangan indah ke arah sungai, dan restoran ini memiliki dekorasi unik berupa hiasan lukisan-lukisan dinding serta memiliki fasilitas AC, *smoking area*, dan *rest room*. Restoran Dara merupakan salah satu bagian dari *food and beverage department* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap maupun dari luar hotel yang ada di New d’Dhave Hotel, restoran Dara di buka untuk *breakfast* mulai dari jam 06.00 sampai jam 10.00. Setiap hari restoran Dara di buka mulai pukul 06.00 sampai pukul 23.00 dan terletak di lantai dua yang berkapasitas 60 orang. Restoran saat ini juga diharuskan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki dengan baik, mengingat sumber-sumber yang dimiliki juga bersifat terbatas, sehingga setiap restoran dituntut untuk mampu memberdayakan dan juga mengoptimalkan penggunaan sumber dayanya dengan baik, supaya dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu sumber daya manusia yang ada di restoran adalah pramusaji.

Menurut Marsum (2005 : 90) “Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-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”. Saat ini pramusaji yang profesional sangat penting seiring dengan banyaknya persaingan. Seorang pramusaji dalam restoran harus melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga dalam melayani para pelanggan dapat melakukan pelayanan yang prima. Salah satu cara dalam meningkatkan dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas dalam organisasi, dan lebih khusus lagi adalah untuk melayani para pelanggan. Menurut Sailendra (2015 : 11) “*Standart Operating Procedure (SOP)* adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan terjadi dengan lancar”. Pramusaji tanpa melaksanakan SOP yang benar akan menjadi kacau. Seorang tugas pramusaji merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pramusaji mempunyai tingkat kemampuan dan pengetahuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Hal lain yang lebih penting dari pemakaian SOP adalah untuk menghindari ketidakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan di setiap unitnya. Pembuatan dan pemakaian SOP bagi perusahaan sangat penting dan perlu dievaluasi dari periode ke periode berikutnya untuk peningkatan kinerja karyawan.

## **METODOLOGI**

Penelitian mengenai penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji restoran Dara dilaksanakan di New d'Dhave Hotel Padang pada bulan September 2018. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu pelayanan makanan dan minuman di restoran Dara New D'Dhave Padang. Sumber data dalam penelitian ini diambil dari pramusaji restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang yang terdiri dari 5 orang, *restaurant supervisor* sebanyak 1 orang. Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data tentang penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang.

Data sekunder yaitu data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain seperti jumlah pramusaji. Penelitian ini yang akan di observasi langsung yaitu cara kerja pramusaji yang disesuaikan dengan SOP dari pelayanan makanan dan minuman dan diwawancarai untuk mendapatkan data tentang penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan pedoman wawancara berupa serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada informan penelitian yaitu pramusaji, supervisor restoran Dara. Dengan cara ini akan diperoleh informasi secara lengkap dan mendalam tentang penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang, serta dokumentasi untuk pengumpulan data melalui foto.

Menurut Sugiyono (2010: 222) "Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan". Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Menurut Sugiyono (2012:87) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus dan interaktif sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing*.

1. *Data Reduction*
2. *Data Display*
3. *Conclusion drawing*

Dalam melakukan analisis terhadap data dan informasi yang diperoleh akan dianalisis dengan membandingkan SOP pelayanan makanan dan minuman yang didapatkan dari pihak hotel dengan penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan oleh pramusaji. Dalam menganalisis data-data yang telah dikumpulkan, maka penulis menganalisis penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan oleh pramusaji restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang berlokasi di Jalan Jl. Berok Jemb. Lama Raya, Kurao Pagang, Nanggalo, Kota Padang. Restoran menyajikan menu aneka makanan khas Minangkabau dan beberapa makan berstandar internasional. Restoran Dara di New d'Dhave Hotel menyediakan 50 kursi, serta memiliki empat pramusaji yang dipimpin oleh seorang supervisor. Restoran Dara di New d'Dhave Hotel memiliki interior dan eksterior ruangan yang nyaman dan dilengkapi oleh fasilitas *Wifi* dan *Rooftop* bagi pelanggan yang menawarkan paket khusus dan mengutamakan kenyamanan. Restoran Dara di New d'Dhave Hotel memiliki jam operasional hingga 24 jam dengan sistem pertukaran jam (*shiff*), dimana pramusaji yang bertugas untuk melayani pelanggan memiliki jam operasional (*shift*) kerja yang berbeda.

Adanya jam kerja yang berbeda ditujukan untuk memastikan konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan dan berkomitmen untuk terus mengunjungi dan menikmati menu makanan yang ditawarkan oleh Restoran Dara di New d'Dhave Hotel. Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan supervisor dan pramusaji di Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang dalam implementasi pelaksanaan indikator *greeting the guest*, diketahui bahwa *supervisor* tidak selalu melakukan hal tersebut, dan hanya dilakukan pada saat tertentu saja. Hal yang seragam juga dijelaskan oleh tiga orang pramusaji mereka relatif tidak melakukannya secara terus menerus atau rutin. Pengucapan salam atau *greeting* hanya mereka laksanakan pada saat pagi hari khususnya sarapan pagi.

Berdasarkan uraian hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan *supervisor* atau dengan pramusaji terlihat bahwa *greeting the guest* dalam bentuk pengucapan salam kepada tamu yang datang memasuki ruangan restoran tidak selalu dilakukan khususnya oleh pramusaji, akan tetapi kebiasaan untuk melakukan *greeting the guest* hanya dilakukan pada saat sarapan pagi atau *breakfast*. Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik *greeting the guest* adalah sambut dan ucapkan salam sesuai waktu, tanyakan jumlah meja yang diinginkan. Dalam pengamatan peneliti pramusaji menyambuk tamu sesuai waktu dan tidak menanyakan berapa jumlah meja atau kursi yang tamu inginkan. Indikator pelayanan kedua adalah *escorting and siting the guest* merupakan proses penyambutan dan mempersilakan bagi tamu untuk memilih tempat untuk duduk. Indikator pelayanan tersebut menurut supervisor selalu dilakukan dalam hal ini *supervisor* selalu berusaha cepat melakukan penyambutan tamu dengan senyum serta berusaha bertanya kepada setiap tamu tentang kebutuhan mereka serta mempersilahkan mereka memilih tempat duduk yang mereka sukai, selain itu saya juga mempersilakan mereka untuk duduk ditempat yang mereka sukai tersebut. Hal yang sama juga dilakukan oleh pramusaji dimana mereka selalu berusaha sigap untuk memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang baru memasuki ruangan restoran, dalam hal ini kami menyambutnya dengan senyum, dan menawarkan ruangan *smoking* atau *no smoking*, disamping kami juga menyarankan kepada tamu untuk menempati posisi atau tempat duduk tertentu, walaupun ada beberapa tamu yang justru memilih duduk ditempat pilihan mereka sendiri.

Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik *escorting and siting the guest* adalah bimbing tamu ke meja yang diinginkan, berjalan di depan tamu, menarik kursi ke arah belakang atau membuka kursi ke arah samping sesuai posisi tamu dan mempersilakan tamu duduk (*ladies first*) sambil menggeser kursi maju seperti semula. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan diketahui supervisor sangat jarang melakukan *pouring ice water*. Menurut *supervisor* jarang mereka melakukan indikator pelayanan tersebut karena *supervisor* tidak mengetahui bahwa *pouring ice water* merupakan bagian dari standar operasional prosedur khususnya di Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang, selain itu pada umumnya tamu juga tidak terbiasa dengan pelayanan tersebut mengingat mereka memiliki keinginan sendiri. Hal yang sama juga diungkapkan oleh tiga orang pramusaji restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang, pada umumnya pramusaji mereka mengetahui *pouring ice water* merupakan bagian dari standar pelayanan sebuah restoran akan tetapi karena supervisor tidak pernah menekankan mengingatkan kami untuk melakukan *pouring ice water* pada saat tamu duduk maka kami juga tidak pernah melakukannya. Selain itu jaranganya pramusaji melakukan *pouring ice water* terjadi karena pada umumnya tamu memiliki pilihan makanan dan minuman sendiri kecuali pada *event* khusus yang bersifat formal.

Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik pelayanan dan prosedur melayan *pouring ice water* tamu di restoran adalah *water pitcher* dipegang dengan tangan kanan, tangan kiri memegang *service napkin* yang sudah dilipat rapi untuk mengelap tetesan air air pada bibir *water pitcher*, tuangkan air es dari sebelah kanan tamu (*ladies first*) tiga perempat gelas, tanpa mengangkat gelas dari atas meja, lakukan pada gelas tamu yang lainnya dengan bergerak searah jarum jam. *Serving bread and butter* merupakan proses pelayanan bagi tamu yang telah memasuki ruangan restoran dalam hal ini tamu akan

dihidangkan roti dan menu pembuka, bagi masyarakat di Kota Padang pada khususnya dan Indonesia pada umumnya kebiasaan tersebut bukanlah budaya lokal, sehingga indikator pelayanan tersebut jarang untuk dilakukan. Menurut *supervisor* sebenarnya ingin melakukannya akan tetapi menurut pengalaman tamu mayoritas menolak karena *servicing bread and butter* merupakan standar eropa bukan kebiasaan yang dilakukan oleh masyarakat di Indonesia, sehingga berdasarkan pengalaman tersebut saya jarang melakukannya. Ungkapan yang sama juga dijelaskan oleh pramusaji menyatakan bahwa belum pernah melakukan *servicing bread and butter*, karena pada umumnya tamu merupakan pengunjung lokal yang tidak terbiasa untuk memakan roti jika pun ada, itu pun hanya dilakukan sebagai menu sarapan dipagi hari. Mengingat menyajikan roti sebagai makanan pembuka bukanlah kebiasaan atau budaya lokal akan tetapi lebih mengadopsi budaya barat yang hanya diberikan pada tamu mancanegara khususnya berasal dari eropa.

Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik pelayanan dan prosedur melayaniserving *bread* tamu di restoran adalahbawa *bread basket* berisi roti beserta *clamp* dari *side stand*, pegang bagian bawah *bread basket* yang berisi roti dengan tangan kiri, tangan kanan yang memegang *clamp* (*servicing spoon* dan *servicing fork*) yang terletak di atas *bread basket*, berdiri di sebelah kiri tamu dan tawarkan pilihan roti yang diinginkan (jika ada), sajikan roti dengan menggunakan *clamp* dari sebelah kiri tamu dengan posisi *bread basket* sedikit di atas *B&B plate* yang sudah tersedia (*ladies first*), lakukan pada tamu yang lain dengan bergerak berlawanan jarum jam. *Presenting the menu atau taking order* merupakan bentuk pelayanan yang dapat dilakukan *supervisor* atau pramusaji dengan menawarkan menu yang dapat dipesan oleh tamu. Penawaran dapat dilakukan dengan memberikan menu langsung kepada tamu dan membiarkan mereka untuk memilih menu yang mereka sukai oleh tamu. Indikator pelayanan tersebut selalu rutin dilaksanakan di Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang. Hal tersebut telah dilakukan oleh *supervisor* dalam hal ini *supervisor* mengambil daftar menu dan membacakan menu yang disediakan, dimana tamu akan menentukan menu mana yang akan mereka pilih.

Didalam menawarkan menu saya juga menyampaikan informasi penting yang berkaitan dengan menu seperti bahan pembuat menu, nilai spesifik dari menu hingga jumlah porsi yang disediakan." Hal yang sama juga dijelaskan oleh pramusajimereka menyatakan bahwa mereka selalu melakukan *presenting the menu* dengan cara yang sesuai standar yang ditetapkan pengelola restoran. Dimana kami mengambil menu untuk membacakannya didepan tamu, sehingga tamu dapat memilih dan bertanya tentang menu yang ditawarkan. Tak jarang tamu memilih menu berdasarkan rekomendasi dari kami.

Temuan yang diperoleh sejalan dengan teori Rangkuti (2012) yang menyatakan bahwa sebuah tindakan jasa harus reliable atau handal, dalam hal ini pelayanan yang diberikan harus konsisten secara kualitas sehingga kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan jasa yang sama terus terjaga yang pada akhirnya akan menciptakan komitmen bagi pelanggan untuk terus menggunakan jasa yang sama dalam jangka waktu tertentu. *Adjustment* merupakan proses penyesuaian atau proses memastikan menu yang dipesan dengan menu yang akan diberikan atau menu yang telah diterima oleh tamu. Proses tersebut menurut *supervisor* selalu dilaksanakan dimana setiap pesanan (*order*) yang masuk akan saya catat sesuai dengan permintaan pelanggan, untuk memastikan *order* yang telah dicatat benar saya akan membacakan langsung *orderan* yang saya catat di depan pelanggan. Ketika *orderan* telah sesuai maka akan saya informasikan kepada pramusaji, agar pesanan di siap dan segera antarkan kepada pelanggan. Ketika pesanan diantarkan, pramusaji yang ditugaskan juga akan kembali menanyakan secara langsung kepada pelanggan apakah makanan atau minuman yang telah di *order* sesuai atau harus dilengkapi atau berlebih. Hal tersebut sangat penting agar rasa nyaman dan puas yang dirasakan pelanggan dapat terwujud khususnya dalam menggunakan mengkonsumsi fasilitas dan menu makanan di Restoran Dara di New d'Dhave Hotel.

Prosedur *adjustment* atau menyesuaikan menu yang telah dipesan oleh tamu agar tidak terjadi kesalahan sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2012) yang menyatakan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan excellence sebuah jasa harus memiliki kehandalan yang tinggi dalam memberikan

pelayanan kepada pelanggan.Keandalan tersebut dapat diamati dari kecilnya kemungkinan kesalahan yang dilakukan petugas yang memberikan.Ketika keandalan dapat diwujudkan maka kepuasan maksimal akan dirasakan oleh pelanggan. *Serving the food* merupakan pelayanan untuk menyediakan atau menyajikan makan sesuai dengan pesan tamu secara cepat dan tepat. Indikator pelayanan tersebut juga diakui supervisor Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang selalu dilakukan sesuai prosedur, dalam hal ini supervisor selalu mengawasi pramusaji telah berusaha mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal, akan tetapi sangat sulit bagi saya dan seluruh pramusaji untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. dimana saya selalu mengawasi pelaksanaan pekerjaan yang mereka lakukan.

Pernyataan yang sama juga dijelaskan oleh pramusaji yang menyatakan selalu berusaha untuk menyajikan makanan dan minuman sebaik mungkin, serta selalu menanyakan apakah menu yang ditawarkan telah sesuai, atau lengkap disajikan kepada pelanggan, sehingga saya mengharapkan dengan pelayanan yang lebih baik tersebut pelanggan merasa kepuasan dalam menggunakan jasa Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang, berbeda halnya dengan pramusaji yang menyatakan bahwa selalu bekerja sesuai dengan aturan khususnya dalam menyajikan makanan dan minuman, selain itu baik pramusaji selalu menanyakan kepada setiap tamu tentang kebutuhan menu makanan yang mereka inginkan, setelah makanan disajikan baik pramusaji kembali menanyakan dengan ramah apakah makanan yang disajikan telah lengkap atau sebaliknya. Sikap tersebut ditujukan untuk mendorong meningkatnya kepuasan yang dirasakan setiap tamu.” Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik pelayanan dan prosedur melayani *servicing meal* tamu di restoran adalah yang harus diingat oleh setiap pramusaji pada saat menyajikan makanan kepada tamu, hindari jangan sampai lengan tangan atau siku menyilang di hadapan wajah tamu, semua jenis makanan yang disajikan dengan cara *ready on the plate* mulai dari makanan *appetizer, soup, main course*, hingga *dessert* disajikan dari sebelah kanan tamu, penyajian roti dan salad sebagai pengiring *spaghetti* dilakukan dari sebelah kiri tamu *Clear up* merupakan kegiatan yang dilakukan secara cepat dan lugas untuk membersihkan kembali piring atau pun sisa makanan yang telah dikonsumsi tamu. Indikator pelayanan tersebut diakui telah dilakukan dengan baik oleh pramusaji.Hal tersebut sesuai dengan uraian pendapat supervisor yang menyatakan selalu memonitoring bahwa setiap meja kosong yang telah ditinggal oleh pelanggan harus segera dibersihkan serta memastikan seluruh piring, gelas atau pun perlengkapan makan telah di kembalikan ketempat yang seharusnya.

Disamping itu setiap pramusaji harus selalu mengamati kegiatan tamu diseluruh ruangan, hal tersebut penting untuk berjaga untuk mengetahui kondisi meja tamu apakah sudah bersih atau sebaliknya. Hal tersebut sangat penting bagi saya karena kebersihan dan kerapian akan mendorong rasa nyaman dan kepuasan yang lebih tinggi dalam diri setiap pelanggan. Pernyataan yang sejalan juga dijelaskan oleh ketiga pramusaji mereka secara kompak bekerja secara team, dalam hal ini peran yang dijalankan didalam bertugas adalah saling melengkapi, dalam hal kami bertiga telah berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan makanan dan minuman secara cepat dan tepat, serta memastikan seluruh meja dan kursi dalam keadaan bersih, dalam hal ini kami selalu bergantian untuk membawa kembali seluruh perangkat makan seperti piring, gelas atau pun prangkat yang lain ketempat cuci piring untuk kembali dibersihkan dan siap digunakan kembali. Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik pelayanan dan prosedur melayani *clear up* di restoran adalah semua peralatan makan (piring, sendok, garpu) yang kotor setelah digunakan oleh tamu harus segera diangkat dari atas meja tamu, jangan dibiarkan terlalu lama di atas meja karena tamu akan merasa risih melihatnya, semua peralatan yang sudah kotor mulai dari *appetizer, soup, main course*, dan *dessert* diangkat dari sebelah kanan tamu dan bergerak searah jarum jam, *b&bplate* diangkat dari sebelah kiri tamu dan bisa diangkat bersamaan dengan *dinner plate* untuk *main course* atau tersendiri.

Dalam hal ini, seorang pramusaji dituntut betul-betul memiliki keterampilan yang prima atau terlatih dengan baik. *Presenting dessert coffee or tea* merupakan penyajian makan dan minuman penutup setelah tamu selasai mengkonsumsi menu utama. Menu penutup yang diberikan adalah secangkir kopi atau teh. Menurut keterangan supervisor implementasi indikator pelayanan *presenting dessert coffee or tea* sangat jarang dilakukan, jika pun ada hal tersebut hanya dilakukan pada tamu yang berasal dari mancanegara, sedangkan tamu lokal tidak begitu menyukai teh atau pun kopi sebagai minuman rutin yang dikonsumsi.” Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh seluruh pramusaji, mereka menyatakan sangat jarang melakukan *presenting dessert coffee or tea* mengingat masyarakat Indonesia khususnya kota Padang kurang menyukai teh dan kopi terutama sebagai menu penutup setelah tamu menghabiskan hidangan utama. Jika ditawarkan atau dihidangkan tamu justru tidak meminumnya dan komplain karena dikenakan biaya”. Uraian *presenting dessert coffee and tea* merupakan bentuk nilai *emphaty* yang ditunjukkan oleh petugas kepada setiap pelanggan sehingga prosedur kerja tersebut sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2012) yang menyatakan dalam menciptakan pelayanan prima maka nilai *emphaty* harus dilaksanakan seperti senantiasa menyakanan kebutuhan pelanggan dan merespon setiap keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. *Presenting the bill* adalah petugas restoran khususnya *supervisor* atau pramusaji membacakan kembali menu makanan yang dipesan dan telah dihabiskan tamu untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam pencatatan dan pembayaran yang dilakukan oleh tamu restoran. Indikator pelayanan tersebut menurut keterangan *supervisor* telah dilakukan dengan baik.

Menurut *supervisor* beliau selalu mencoba memberikan penjelasan tentang item yang dibeli lengkap harga menu yang dibeli, agar tamu menjadi paham dan mengerti bahwa hidangan yang mereka konsumsi sesuai dan tidak ada kesalahan dalam penentuan harga. Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh seluruh pramusaji yang menyatakan bahwa mereka selalu menyesuaikan harga per menu dengan pesanan yang telah dinikmati oleh setiap pelanggan agar memastikan bahwa pelanggan tidak mengalami kerugian akibat kesalahan pencatatan atau sebaliknya. Langkah tersebut selalu ulangi dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya. Uraian *operating procedure presenting the bill* merupakan bentuk nilai *emphaty* yang ditunjukkan oleh petugas kepada setiap pelanggan sehingga prosedur kerja tersebut sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2012) yang menyatakan dalam menciptakan pelayanan prima maka nilai *emphaty* harus dilaksanakan seperti senantiasa menyakanan kebutuhan pelanggan dan merespon setiap keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. *Bid farawell* merupakan ucapan salam perpisahan yang diberikan oleh petugas restoran khususnya *supervisor* dan pramusaji.

Dalam implementasinya *bid farawell* diakui *supervisor* selalu dilakukan dalam hal ini *supervisor* menilai setiap pramusaji selalu mengucapkan salam perpisahan kepada setiap tamu yang akan meninggalkan restoran, ungkapan perpisahan yang saya sampaikan seperti selama jalan, semoga dilain hari anda berkenan berkunjung kembali ke restoran kami, terima kasih telah mendatangi restoran kami. Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh seluruh pramusaji, mereka selalu menyampaikan salam perpisahan kepada tamu, seperti ungkapan terima kasih telah berkunjung dan menikmati menu makanan di restoran kami, serta menyampaikan pesan untuk berkenan datang kembali dimasa mendatang. Diharapkan dengan adanya *farewell* diharapkan akan semakin mendorong menguatnya kenyamanan tamu sehingga dilain hari dan kesempatan mereka bersedia berkunjung ke restoran khususnya ke restoran Dara di New d’Dhave Hotel Padang. Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik pelayanan dan prosedur melayan *bid farewell* di restoran adalah setelah tamu membayar *bill*-nya, jangan biarkan tamu meninggalkan tempat dengan sendirinya, usahakan dengan segera membantu tamu yang akan meninggalkan meja dengan menggeser kursi tempat duduknya, ketika tamu meninggalkan tempat, jangan lupa mengucapkan salam dan terima kasih atas kedatangannya dan semoga kembali lagi, dengan demikian tamu akan mempunyai kesan baik atas pelayanan yang telah diberikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan supervisor atau pramusaji untuk mengetahui implementasi standard operating prosedur (SOP) yang diukur dengan Greeting the guest, Escorting and Sitting the Guest, Presenting the menu / talking order, Adjustment, Serving the food, Clear up, or tea, Presenting the bill Bid farewell dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang mendukung standard operating procedure (SOP) telah dilakukan dengan baik oleh supervisor atau pun pramusaji yang bertugas di restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pengelola Restoran Dara di New d'Dhave Hotel disarankan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan terus berupaya melaksanakan *standart operating procedure* (SOP) dengan secara baik dan tepat.
2. Pengelola Restoran Dara di New d'Dhave Hotel disarankan untuk memberikan kegiatan pelatihan baik pada supervisor atau pramusaji agar kemampuan mereka didalam melaksanakan *standart operating procedure* (SOP) dengan secara baik dan tepat sehingga kepuasan pelanggan menjadi lebih tinggi sehingga mereka berkomitmen untuk terus menggunakan Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang.
3. Peneliti dimasa mendatang diharapkan mencoba menambahkan indikator lain yang dapat mendorong meningkatnya implementasi *standart operating procedure* (SOP) khususnya di Restoran Dara di New d'Dhave Hotel Padang

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- [2] Kevin Lane Keller. 2014. *Management of Statagic*. 15<sup>th</sup> Editions. Prentice-Halk, Irwin.
- [3] Kotler Philip dan Keller Lane Keller. (2012). *Basic of Marketing* 11<sup>th</sup> Edtion. Printice-Hall. Person.
- [4] Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta Trans Idea Publishing
- [5] Soekresno. (2001). *Manajemen Food & Baverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Suharsimi
- [6] Wiwoho, Ardjuno. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga,