

**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
WAITER DAN WAITRESS DI TAMINGSARI TURI BEACH RESORT
BATAM**

By : Irnawati Suryani Bakara

Email : irnabakara@gmail.com

Pembimbing : Firdaus Yusrizal

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
– Telp/Fax. 0761 – 63277

ABSTRACT

Turi Beach Resort is located in a city that is the city of Batam where this location is a lot of favorite locations for tourists in the country and foreign tourists to visit, (1) to know the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) of waiter and waitress at Tamingsari Turi Beach Resort Batam (2) to know the constraints encountered in the implementation of SOP waiter and waitress. The design of this study using qualitative methods with descriptive approach in which researchers will retrieve data from informants who know the restaurant in Turi Beach Resort Batam.

From the research results can be concluded in the implementation of Standard Operational Procedure (SOP) waiter and waitress Mise And Place Table Setting, Greet And Great, Offering Menu, Taking Order, Other Service, Clearing Table, Taking The Dessert Order, Presenting Bill, Clearing and some obstacles that are found are Individual, Leadership, Team and system.

Keywords: Implementation, Food And Beverage Service Department

LATAR BELAKANG

Indonesia adalah negara yang banyak menyediakan destinasi wisata, baik itu wisata alam, budaya maupun religi, dimana Indonesia terdiri dari kurang lebih 1340 Suku dari 35 Provinsi dan terdapat 17.000 pulau. Terbentang sejauh 5.120 Kilometer dari Papua di ujung timur hingga Nanggroe Aceh Darusallam di ujung barat, Indonesia memiliki 81.000 km panjang garis pantai. Indonesia memiliki empat kali jumlah garis pantai benua Amerika Serikat, hingga kita menduduki peringkat nomor satu dunia dalam jumlah garis pantai. *Indonesia Source Book* 1993 mencatat wilayah darat Indonesia meliputi 1,91 juta kilometer persegi dengan luas wilayah laut empat kali luas daratan. Di antara seluruh wilayah daratan, sebesar 250.000 km² merupakan wilayah pantai atau wilayah dekat pantai. Ini menunjukkan betapa posisi dan potensi, bukan saja dalam kekayaan daratan, tetapi juga dalam potensi wilayah bahari. Salah satu *resort* berbintang empat dan terkenal serta mempunyai ciri khas dan mengadopsi suasana Bali yaitu Turi *Beach Resort* dan sebagian besar tamu yang mengiapi di *Resort* ini adalah tamu yang berasal dari mancanegara. Turi *Beach Resort* beralamatkan di jalan Hang Lekiu, Nongsa, Indonesia. Pada tahun 2014 Turi *Beach Resort* mendapatkan prediket sebagai *The Best Resort* yang di berikan oleh Kementerian Pariwisata Batam, dengan jumlah kurang lebih 300 jiwa karyawan untuk seluruh departemen.

SOP menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan misinya, sehingga SOP pelayanan *waiter* dan

waitress sangat dibutuhkan. Masalahnya kemudian terletak pada SOP itu sendiri, bagaimana penerapan atau pelaksanaan SOP pelayanan kepada tamu supaya tamu menjadi puas

Berdasarkan pengertian SOP di atas dan berdasarkan dengan kejadian yang terjadi di lapangan mengenai SOP yang terjadi di Turi *Beach Resort*, banyak sekali ketidaksamaan antara peraturan SOP yang telah di terapkan dengan penerapan, banyak sekali ketidaksamaan, dan hal inilah yang membuat penulis ingin meneliti tentang bagaimana “Pelaksanaan standar oprasional prosedur (SOP) *Waiter* dan *waitress* di Taming Sari Café Turi *Beach Resort*”.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Waiter* dan *Waitress* di Tamingsari Café Turi *Beach Resort* Batam?”

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di Tamingsari Café Turi *Beach Resort* Batam.

Untuk dapat mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Food And Beverage Service* Departmen dalam penerapan SOP *Waiter* dan *Waitress* di Taming Sari Café Turi *Beach Resort* Batam.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Pelaksanaan

Secara umum fungsi manajemen adalah kegiatan yang di jalankan berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti suatu tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi manajemen menurut Gerge R. Terry terdiri dari atas planning, organizing, actuating, dan controlling.

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja, kinerja merupakan suatu kontrak multidimensional yang mencakup banyak factor yang mempengaruhi antara lain:

Faktor-

faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mahmudi (2005:20), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah terdiri dari lima factor, sebagai berikut:

1. Faktor personal / individu, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manager atau team leader.

3. Faktor tim, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor sistem, meliputi : system kerja, fasilitas kerja atau

infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi

c. Konsep standar oprasional prosedur

menurut sumber, (SOP) *Standard Operating Procedure* atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasi adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita,

d. Tujuan dan fungsi SOP

Tujuan membuat *Standard Operational Procedure* (SOP) menurut Ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat.

e. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

1. Transient Hotel

Hotel yang letak atau lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.

2. Residentian Hotel

Hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah beebentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. Residential Hotel juga

menyediakan kemudahan-mudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan yang diantar kamar, dan pelayanan kebersihan.

3. Resort Hotel

Hotel yang umumnya berlokasi di tempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-teman rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk para tamu-tamunya.

4. Business Hotel

Hotel yang biasa terletak di pusat kota atau dekat di dekat tempat usaha (perusahaan-perusahaan atau pabrik) yang biasanya di kunjungi oleh tamu yang mengadakan perjalanan bisnis dan biasanya tidak menetap.

f. Fungsi food and beverage service

Ada beberapa fungsi *food and beverage service* yaitu:

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

• Restoran

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan dikelola secara profesional (Soekresno, 2001:16) Restoran adalah suatu tempat yang identic

dengan jajaran –jajaran meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karna persentuhan gelas-gelas, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya. (2001:77)

• Jenis-jenis restoran

1. Formal Dinning Room

Formal dinning room adalah restoran di dalam hotel yang merupakan high class restoran ini di ciptakan sedemikian eksklusif sehingga tamu-tamu tertentu yang dapat menikmati hidangan tersebut.

2. Informal Dinning Room

Untuk restoran yang sifatnya tidak formal hotel pun menyediakan fasilitasnya. Beberapa contoh dari informal restoran adalah; *coffee shop, tavern, cocktail lounge, pool snack bar, room service*

3. Specialities Dinning Room

Specialities Dinning Room adalah restoran yang berada di hotel yang menyediakan makanan/masakan khusus. Makanan khusus tersebut biasanya sudah terkenal secara internasional, seperti makanan Jepang, Korea, Italia dan lain-lain.

• Waiter/s

Pengertian waiter menurut Ir.Endar Sugiarto, MM dalam

bukunya pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa waiter/s ialah kaeyawan restaurant hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter/s* berarti orang yang bertugas atau bekerja dalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang.

- **Tugas dan tanggungjawab seorang waitres/s**

1. Mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi, arahan dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal.
- 2 Melakukan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh menejemen atau atasannya langsung yang tidak tertulis disini.
- 3 Penampilan selalu baik dan melakukan tugas yang menyenangkan setiap hari.
- 4 Membersihkan semua meja, kursi termasuk peralalan-peralatan lain seperti, papan tulis, daftar menu, dll.
- 5 Memperoleh item dari gudang dan memastikan penyimpanan yang benar.
- 6 Mengatur meja, meja prasmanan, bahan dekorasi dan peralatan sesuai intruksi dari atasan dan kapten sesuai dengan kebutuhan masing-masing.
- 7 Menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang efisien dan sopan untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal, dan sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan.

8 Menjaga meja, kursi dan peralatan rapi sepanjang hari.

9 Mengambil makanan dari dapur dan mengembalikan piring kotor ketempat cuci piring.

10 Pastikan kebersihan semua fasilitas setelah selesai agar semua ruang serbaguna yang sudah kosong oleh staf penjualan bisa ditunjukkan kepada klien.

11 Harus tahu peralatan perjamuan sudah tersedia di hotel.

12 Memastikan bahwa minuman dan hidangan makanan sesuai dengan daftar menu dan spesifikasi. Disajikan dengan benar, panas/dingin/es atau pada suhu tertentu sebelum di sajikan.

13 Mendengarkan keluhan tamu. Memperbaiki kesalahan-kesalahan dan permintaan. Menginformasikan situasi pada atasan jika serius atau tidak mampu untuk menangani dan melaporkan kepada menejemen.

14 Menghadiri semua pelatihan yang diberikan.

15 Berpakaian rapi dan bersih dengan memakai name tag.

16 Pastikan kebersihan, keamanan dan efisiensi kerja.

17 Bekerjalah sesuai jadwal sebagaimana ditugaskan oleh atasan.

18 Melakukan semua tugas dengan efisien, secara teknis yang benar, mengikuti kebijakan menejemen, aturan dan peraturan hotel, perintah dari supervisor, mematuhi prosedur manual pelatihan dan mencapai standar yang tinggi agar tercapai kepuasan tamu secara total.

METODE PENELITIAN

a. Desain penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan

n sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto/gambar, dokumen pribadi catatan pribadi dan dokumen resmi lainnya.

b. Lokasi penelitian

Adapun Lokasi penelitian ini bertempat di Turi Beach Resort Jalan Hang Lekiu, Nongsa, Batam, Indonesia. Turi Beach Resort Batam merupakan salah satu resort wisata andalan pulau industry ini. Letaknya berada di daerah kecamatan nongsa, dimana area ini memang telah ditetapkan sebagai kawasan wisata terpadu.

c. Subjek penelitian

Key informan dalam penelitian ini adalah : 13 Orang.

d. Jenis dan sumber data

Sumber data yaitu penyedia informasi yang mendukung menjadi pusat perhatian peneliti.

e. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan dalam penelitian. Dalam observasi melibatkan dua komponen yaitu si plaku observasi yang lebih dikenal sebagai *observe* (W. Gulo, 2002: 116).

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang museum.

f. Teknik analisis

Teknik analisis data adalah proses penyerdehanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan, penyajian data dan pengambilan kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Sejarah singkat Turi Beach Resort

Melihat dari kemajuan Pulau Batam dari tahun ke tahun jumlah wisatawan asing yang datang berkunjung ke pulau batam sangat tinggi dikarenakan dekatnya negara tetangga Singapura dan Malaysia yang dapat ditempuh kurang lebih 40 menit, maka pemerintah dan swasta menjalin kerja sama untuk mempercepat pembangunan dan fasilitas-fasilitas penunjang/pendorong pariwisata

yang mana salah satunya adalah perhotelan. Maka Tahun 1987-1988 salah satu perusahaan Citramas Group membangun sebuah Resort /Hotel yang bertaraf internasional dengan nama "TURI BEACH RESORT" dengan rancangan bentuk bangunan yang berciri khas Bali dan Melayu, adapun letak lokasi berdirinya Turi Beach Resort di Nongsa, Batam.

Tepatnya pada tanggal 2 Juni 1989 diatas tanah yang luasnya 19 Ha (saat ini yang baru di gunakan baru 8.5 Ha) diresmikan oleh Bapak Soesilo Soedarman, yang mana saat itu menjabat sebagai menteri pariwisata, pos dan telekomunikasi.

1.2 Pelaksanaan SOP Waiter/s di Taming Sari Café Turi Beach Resort Batam

1. *Mise and Place*

Mise and place adalah Mise en place (Pengucapan bahasa Prancis: [mi za plas]) adalah frase kuliner Prancis yang berarti "memasang" atau "semuanya sesuai tempatnya." Ini mengacu pada penyiapan yang dibutuhkan sebelum memasak, dan sering digunakan di dapur profesional untuk merujuk pada mengatur dan mengatur ramuannya (misalnya, potongan daging, irisan, saus, par-cooked item, rempah-rempah, sayuran cincang segar, dan komponen lainnya) yang dibutuhkan juru masak untuk item menu yang diharapkan disiapkan selama shift.

2. *Table Setting*

Pengorganisasian adalah dimana seorang ketua dapat menempatkan

orang-orangnya dalam struktur formal yang di dalamnya terkandung tugas-tugas serta hak dan kewajiban atas penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

3. *Greet and Great*

Greet and Great adalah . Ucapan adalah tindakan komunikasi dimana manusia sengaja membuat kehadiran mereka saling mengenal satu sama lain, untuk menunjukkan perhatian, dan menyarankan jenis hubungan (biasanya ramah) atau status sosial (formal atau informal) antara individu atau kelompok orang yang datang. bersentuhan satu sama lain.

4. *Offering Menu* (menawarkan Menu)

Offering Menu adalah menawarkan Menu dan dapat menjelaskan mengenai bahan makanan apa yang harus dibeli. yang berarti menentukan anggaran belanja yang dibutuhkan. Menu yang dirancang harus sesuai dengan presentasi makanan yang dijual. Untuk menjaga persentasi ini perlu memperhitungkan biaya, menyediakan dan menggunakan resep standar.

5 *Taking Order* (mengambil pesanan)

menurut Soekresno dan Pendit (1998: 116), adalah "Menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan atau minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian 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.

6 Other Service

Other service yang dimaksud disini adalah memberikan pelayanan tambahan atau pelayanan Cuma-Cuma kepada tamu yang ada di restoran.

7. Clearing The Table (membersihkan meja)

Membersihkan peralatan makan yang sudah kosong di atas meja tamu dan merapikannya.

8. Taking Order Dessert (pesanan penutup)

Taking Order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : kitchen, bar, dan pastry. Taking order merupakan bagian dari service, biasa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet, Petugas yang melakukan taking order disebut order taker.

9. Presenting The Bill (pembayaran)

Presenting the bill adalah memberikan daftar harga makanan sesuai apa yang dipesan oleh tamu.

10. Clearing and resetting (pembersihan dan penataan)

Clearing and resetting adalah proses penataan ulang meja atau posisi peralatan dan perlengkapan sesuai standar yang ditentukan.

Kendala yang dihadapi dalam mengelola koleksi

museum rumah adat nan baanjuang

1. Individu

Individu, berasal dari kata in (tidak) dan divided (terbagi)- (Bahasa Inggris) dan individuum terbagi (Bahasa Latin)

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia-W.J.S Poerwadarminta "Individu adalah makhluk yang berakal budi (sebagai lawan binatang)" Arti akal budi adalah daya pikir (untuk mengerti dsb) dan daya ikhtiar (untuk melakukan sesuatu sebagai alat batin untuk menimbang baik-buruk, benar-salah).

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Cara alamiah mempelajari kepemimpinan adalah "melakukannya dalam kerja" dengan praktik seperti pemagangan pada seorang seniman ahli, pengrajin, atau praktisi. Dalam hubungan ini sang ahli diharapkan sebagai bagian dari perannya memberikan pengajaran/instruksi.

3. Team

Team adalah kelompok yang usaha usaha individual nya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual. Tim bisa melakukan berbagai hal: membuat produk, memberikan jasa, menegosiasikan berbagai perjanjian, mengoordinasi proyek-proyek, memberikan nasihat, dan membuat keputusan.

4. System (sistem)

Sistem berasal dari bahasa Latin *systēma* atau bahasa Yunani *sustēma* yang berarti suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Andri Kristanto Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Dilihat dari hasil penelitian pelaksanaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bagaimana waiter dan waitress dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Turi Beach Resort, dimana setiap Job Desk telah memiliki Standar Operasional Prosedur masing-masing guna untuk mempermudah setiap kegiatan yang akan dilakukan. Meskipun dalam pelaksanaan ya tidak semua mendapatkan

komentar ataupun efek yang besar bagi pihak restoran. Tetapi dengan pelaksanaan yang tidak sesuai apa yang telah ditetapkan juga harus mendapatkan perhatian khusus.

Dengan image yang sudah baik ternyata tidak semua hal yang dilakukan itu benar dan sesuai apa yang telah ditetapkan dan memberikan dampak negative bukan hanya bagi restoran namun juga Bagi Turi Beach Resort Batam. Hal ini dapat dilihat dari *trip advisor* yang sangat mudah untuk diakses di internet, berdasarkan wawancara dengan informan banyak complain yang terjadi secara langsung maupun complain yang dapat ditulis secara langsung oleh tamu pada setiap *guests comment* yang ada di kamar dan yang ada di receptionis. Karena sekecil apapun kesalahan akan mendapat sorotan bagi Hotel maupun bagi para pengunjung yang merencanakan ingin menginap di Turi Beach, mengingat bahwa restoran merupakan salah satu jantung dari sebuah Hotel atau tempat penginapan.

DAFTAR PUSTAKA

Martayasa, I Gede Agus. 2012. food and beverage service operational job preparation. Yogyakarta: Andi

Marsum, W.A.2001.Restoran dan Segala Permasalahan, cetakan ketiga. Yogyakarta: Andi.

Menteri Pariwisata dan Ekonpmi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK(2013). Definisi Hotel.

Wijaya, Tony.2011.Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: Indeks