

# PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RESERVASI DI RESTORAN SAFFRON BANYAN TREE BINTAN KEPULAUAN RIAU

Septiani Winarsih, Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

## ABSTRAK

Restoran merupakan suatu bangunan yang menyediakan makanan dan minuman. Khususnya pada suatu bangunan hotel, restoran merupakan salah satu bagian yang banyak menambah pemasukan hotel. Penelitian ini dilakukan di restoran Saffron Banyan Tree Bintang *Hotel & Resorts*, Jl. Teluk Berembang, Laguna Bintan, Lagoi 29155, Bintan Resort, Indonesia. Restoran ini dipilih sebagai tempat penelitian karena didalamnya terdapat angka reservasi yang cukup tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi di restoran Saffron. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana peneliti berusaha menggambarkan keadaan dan kondisi sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian atau membuat prediksi sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi sasaran observasi peneliti adalah *manager*, *supervisor*, dan tiga orang pramusaji. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang reservasi maka diperoleh hasil bahwa pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi sesuai dengan standar operasional yang ada.

Kata Kunci : restoran, reservasi, hotel & resort Banyan Tree Bintang

**IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE RESERVATION AT  
SAFFRON RESTAURANT BANYAN TREE BINTAN RIAU ISLAND**

**Septiani Winarsih, Andri Sulistyani**

*Tourism Study Programme, Department of Administration Science,  
Faculty of Social Science and Political Science, Riau University*

**ABSTRACT**

*Restaurant is a building that provides food and drink. Especially in a hotel, restaurant is one of the part that adds a lot of hotel revenue.. This research was conducted in Saffron restaurant Banyan Tree Bintan Hotel & Resorts, Teluk Berembang street, Laguna Bintan, Lagoi 29155, Bintan Resort, Indonesia. This restaurant is chosen as a place of research because they have high reservation. This study aims to knowing how the reservation handling at Saffron restaurant. This research uses qualitative descriptive method which is researches tried to describe the real situation by collecting some information and explain in detail way or make a prediction before. Data collection technique are used with observation, interview and documentation. The observation target of this researce are manager, supervisor and three of waiters. Based on research that has been done about the reservation then obtained the result that the reservation handling in accordance with standart operational procedures.*

*Keywords : restaurant, reservation, Banyan Tree Bintan hotel & resort*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11. 525. 963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya, membuat pemerintah semakin serius dalam mengelola kegiatan pariwisata. Dan di tahun 2017, indeks daya saing Indonesia melesat naik 8 poin, dari posisi 50 besar dunia ke peringkat 42. Reputasi itu dipotret oleh The Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI) 2017, yang dikeluarkan secara resmi oleh World Economic Forum (WEF), 6 April 2017. Membaiknya keadaan pariwisata Indonesia dikarenakan seluruh daerah daratan termasuk daerah kepulauan di Indonesia berlomba - lomba untuk terus meningkatkan daya tarik wisata di daerahnya masing – masing.

Salah satu pulau yang mengalami perkembangan pariwisata yang sangat pesat adalah Pulau Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia, dan beribukotakan Tanjung Pinang. Menteri Pariwisata (Menpar) Arief Yahya (08/04/15), menilai pulau Bintan di Provinsi Kepulauan Riau sudah sempurna sebagai destinasi wisata. Pulau Bintan mempunyai potensi pariwisata yang sangat bagus dan relatif mudah dijual karena memenuhi semua kriteria 3A untuk sebuah destinasi wisata; *Attractiveness* (daya tarik), *Amenities* (fasilitas pendukung/akomodasi) dan *Acces* (akses). Fasilitas pendukung atau akomodasi yang sudah terkelola dengan baik itu terdapat di Kawasan Wisata Lagoi, Kabupaten Bintan.

Terbentang di sebrang Singapura dan Johor Baru, Malaysia. Pulau ini melebar dari Malaka ke Laut Cina Selatan. Tercatat lebih dari ratusan ribu turis manca negara mengunjungi Lagoi setiap tahunnya.

Kawakainmemiliki beberapa objek wisata yang dapat di kunjungi seperti Treasure Bay, Lagoi Bay, Eco Farm, dan lain lain. Selain itu banyak hotel&resort berbintang 5 dengan berbagai macam konsep dan berstandar internasional. Untuk definisi resort sendiri adalah tempat menginap yang mempunyai banyak fasilitas khusus yang digunakan wisatawan untuk kegiatan bersantai, berolahraga dan berkeliling sambil menikmati keindahan alam yang ada di sekeliling resort tersebut. Contoh fasilitas tersebut adalah lapangan golf, tennis, spa, jogging track, hiking dan sebagainya (Pendit;1999).

Tabel I

Hotel Bintang 5 di Kawasan Lagoi

No	Nama Hotel	Alamat Hotel
1.	<i>The Sanchaya</i>	JL. Gurindam Duabelas, Plot 5, Lagoibay, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kab. Bintan, Kepulauan Riau 29155, Indonesia
2.	<i>Club Med</i>	JL. Perigi Raya Plot A11, Lagoi Bintan Utara, Teluk Sebong, Sebong Lagoi, Kab. Bintan, Kepulauan Riau 29155, Indonesia
3.	<i>Nirwana Gardens Resort</i>	JL. Panglima Pantar, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kab. Bintan, Kepulauan Riau 29155, Indonesia
4.	<i>Banyan Tree</i>	JL. Teluk Berembang, Laguna Bintan Resort, Lagoi, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kab. Bintan, Kepulauan Riau 29155, Indonesia

Sumber : *Traveloka.com* 2017

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa di Kawasan Pariwisata Lagoi terdapat beberapa hotel berbintang lima yaitu The Sanchaya, Club Med, Nirwana Gardens Resort dan salah satunya Banyan Tree Bintan. Hotel Banyan Tree ini merupakan *International Chain Hotel* yang terletak disalah satu blok wisata Laguna Bintan yang memiliki luas 110 Ha. Di dalam Laguna Bintan terdapat property lain yang masih satu *group* perusahaan Banyan

Tree, yaitu Angsana Bintan dan Laguna Golf Bintan.

Hotel ini memiliki tiga restoran yakni *main restaurant* (restoran Treetops), yang mana restoran inilah yang menyediakan sarapan pagi untuk tamu. Lalu ada restoran The Cove yang hanya buka untuk makan siang dan makan malam. Terakhir ada restoran Saffron. Uniknya, restoran Saffron adalah *signature restaurant*, yaitu karakteristik/identitas/ciri khusus yang diterapkan pada sebuah objek. Dimana sudah di patenkan bahwa semua Banyan Tree yang ada di beberapa negara memiliki restoran Saffron. Menu yang ditawarkan adalah makanan khas Thailand dan jam buka restoran ini hanya untuk makan malam. Adapun yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melayani tamu di restoran adalah departemen *Food and Beverage Service*. Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat mendatangkan atau menghasilkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *F&B Service*. Tugas dan tanggung jawab *F&b Service* adalah melayani makanan dan minuman sekaligus penyajian kepada tamu. Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup di restoran, *banquet*, bar dan *room service*.

Restoran adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya (Agus, 2012:2). Untuk jenis restoran dibagi menjadi dua kelompok yaitu; restoran formal dan restoran unformal.

Restoran Saffron sendiri karena beberapa faktor, dikatakan sebagai restoran formal atau biasa disebut sebagai *fine dining restaurant* yang pengertiannya adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Disamping itu menu yang dihidangkannya akan dipilih,

tamu yang datang kesana adalah orang – orang yang menggunakan pakaian lengkap (*full dress*). Kebanyakan dari tamu – tamu yang hendak makan di restoran seperti ini akan melakukan reservasi terlebih dahulu, mengingat restoran yang hanya buka pada jam makan malam dan kapasitas meja serta tempat duduk yang terbatas.

Reservasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh tamu maupun calon tamu hotel atau pihak pemesan untuk memesan sejumlah kamar dan fasilitas lain yang diperlukan untuk masa yang akan datang. Media reservasi untuk melakukan pemesanan pun beragam seperti melalui telepon, e-mail, letter, facsimile, computer terminal, personal.

Tabel II

Data Reservasi dari Tahun 2015 – 2017

Tahun	Phone	Email	Percentage
2015	89,87%	10,13%	100,00%
2016	89,92%	10,08%	100,00%
2017	89,82%	10,18%	100,00%

Sumber : Data Olahan Penulis

Berdasarkan pengertian reservasi diatas dan berdasarkan dengan data yang penulis dapatkan dari lapangan, disimpulkan bahwa tingkat reservasi yang terjadi di restoran Saffron Banyan Tree Bintan sangat tinggi. Namun sangat disayangkan, penulis menemukan beberapa kendala yaitu sering terjadinya kesalahan pencatatan data tamu yang diperlukan selama proses reservasi berlangsung, kurangnya data yang diminta oleh karyawan kepada tamu yang hendak melakukan reservasi. Akibatnya, saat calon tamu yang sudah melakukan reservasi datang ke restoran, nama atau data tamu tersebut tidak terdaftar di dalam *reservation book*, yang mana hal ini dapat menyebabkan komplain dari tamu atas restoran tersebut. Selain itu kurangnya komunikasi sesaat setelah penerimaan reservasi kepada *food and beverage product* departemen dari petugas restoran

yang menerima reservasi, begitu juga sebaliknya komunikasi yang kurang antara petugas *front office* dengan petugas restoran (pramusaji). Padahal komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu industri perhotelan, karena didalamnya terdapat beberapa departemen yang saling berkaitan tetapi dengan tugas dan tanggung jawab masing – masing. Faktor – faktor inilah yang membuat penulis ingin meneliti tentang bagaimana **“Pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi di restoran Saffron Banyan Tree Bintang”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan reservasi yang sesuai dengan standar operasional prosedur di restoran Saffron Banyan Tree Bintang?
2. Bagaimana upaya manajemen dalam meminimalisasi kesalahan – kesalahan dalam reservasi?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas maka peneliti membatasi masalah penelitian reservasi khusus area restoran tepatnya bagian *food and beverage service*, dan penanganan reservasi yang terjadi di restoran melalui telepon dan melalui email. Bagaimana pelaksanaan menerima

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Hotel**

Surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340MMPT-86 memberikan batasan masalah bahwa “hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil”.

Menurut Trizno Tarmoezi (2007:1) pengertian hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan

reservasi melalui email, *direct* telepon langsung ke restoran yang melalui dua cara yakni reservasi yang bergaransi dan tidak bergaransi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam proposal ini meliputi :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi di restoran Saffron Banyan Tree Bintang.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan manajemen untuk mengatasi masalah pada pelaksanaan reservasi di restoran Saffron Banyan Tree Bintang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam bagaimana pelaksanaan reservasi melalui telepon dan email yang baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan – kesalahan dalam mencatat detail pemesanan dari tamu.
2. Sebagai sumber pengetahuan bagi ilmu pariwisata, khususnya bagi bidang perhotelan, serta dapat menambah wawasan bagi penulis ataupun peneliti selanjutnya.

jasa pelayanann secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Sedangkan pengertian hotel lainnya menyebut bahwa “hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menhub. RI. No. PM 10 / PW.391 / Phb- 77).

#### **2.2 Pengertian Food and Beverage**

Merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Bagian ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara

– acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, pameran, konferensi, pesta perkawinan ataupun pertunjukan. Menurut Agus Sulistyono (1999:189), *food and beverage* departemen adalah suatu departemen yang melaksanakan penjualan makanan dan minuman sekaligus penanganan acara. Menurut Marsum WA (2000:16) *food and beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa makanan dan minuman.

### 2.3 Pengertian Reservasi

Kata reservasi sering digunakan dalam istilah-istilah sehubungan dengan ticketing (pemesanan tiket), perhotelan, transportasi, dan pemesanan tempat duduk di restoran atau tempat makan.

Menurut Damarjati (2001 : 16) reservasi bisa disamakan arti dengan booking yang memiliki pengertian pemesanan tempat *restaurant, night club, theater, show*, atau tempat duduk dalam pesawat, kereta api, *intercity bus* atau kamar dalam hotel dan sebagainya.

Menurut Agusnawar (2002:37) reservasi adalah suatu permintaan akan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai media/cara pemesanan kamar sehingga berharap tersedia kamar pada saat tiba di hotel.

#### 2.4.1 Sarana Melakukan Reservasi

Permintaan reservasi kamar dapat datang dengan berbagai sarana seperti surat, telex, telegram, telepon, datang langsung, internet, e-mail, maupun sms. Berikut penjelasan masing – masing media reservasi Adi Soenarno (2006:197) :

##### a. Reservasi melalui surat

Komunikasi surat biasanya dilakukan untuk mendapatkan penjelasan secara tertulis dari pihak hotel tentang kamar yang dipesan.

##### b. Reservasi dengan datang langsung

Kelebihannya, dapat diperoleh kejelasan, baik secara verbal maupun tertulis. Tamu dapat melihat jenis kamar yang akan dipilih secara langsung, membandingkan kamar yang satu dengan lain.

##### c. Reservasi melalui internet

Sudah banyak hotel yang mempunyai situs di internet sehingga tamu dapat mencari informasi tentang hotel itu dengan melihatnya di internet, lengkap dengan fasilitas dan harga yang ditawarkan. Tidak sedikit yang juga menyediakan ikon reservasi.

##### d. Reservasi melalui E-mail

Cara canggih lainnya adalah melalui e-mail. Pilihan ini hampir sama dengan yang di atas, dimana pemesan juga menggunakan sarana internet. Syaratnya, pemesan mengetahui alamat e-mail hotel tersebut.

##### e. Reservasi melalui telepon

Telepon merupakan sarana yang umum digunakan untuk melakukan reservasi. .

### 2.4.2 Sifat Reservasi

Menurut kepastian dalam mendapatkan tempat, ada dua macam yaitu:

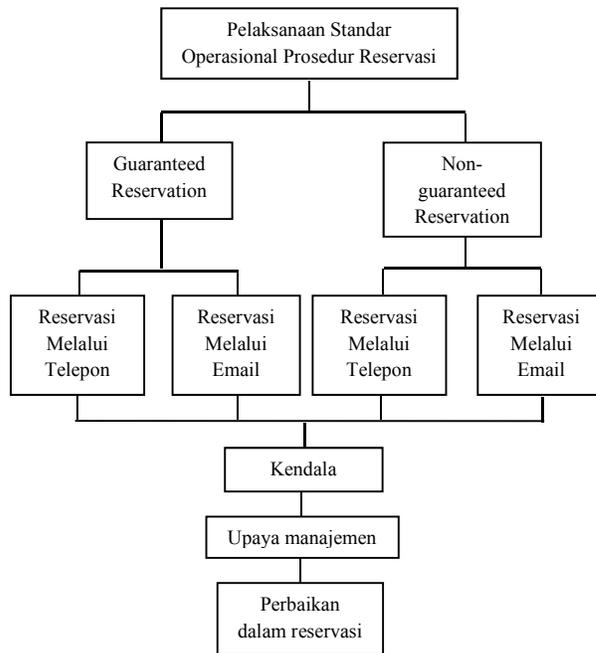
1. *Guaranteed reservation* adalah pemesanan tempat yang telah disertai dengan deposit yang berupa uang atau kartu kredit. Dengan reservasi ini tamu pasti akan mendapatkan kamar yang dipesannya.
2. *Non-guaranteed reservation*, yaitu pemesanan kamar yang tidak bergaransi, di mana tamu hanya pesan tempat tanpa memberikan garansi sebagai tanda jadi pemesanan kamar.

### 2.4.5 Standart Operational Procedure (SOP)

Menurut Joko Dwi Santoso (2014: , *standard operating procedure* adalah sangat tergantung dengan konteks. SOP sangat bervariasi, baik berkaitan misalnya dengan perusahaan, kesehatan (yang paling harus jelas SOP-nya), pendidikan, penerbangan, perindustrian, atau juga militer. Jika diurai satu persatu, yaitu

*standard, operating, dan procedure*, masing – masing mempunyai definisinya.

## 2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.4 : Kerangka pemikiran tentang penanganan reservasi (Agusnawar:2002)

## BAB III

### Metode Penelitian

#### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan keadaan dan kondisi sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat:1999).

Penulis menggunakan metode kualitatif sebab metode kualitatif mampu menjelaskan fenomena – fenomena melalui pengumpulan populasi dan sample sebab data yang terkumpul sudah menjelaskan fenomena yang diteliti.

#### 3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan, (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Key Informan.

Key informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberikan keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberikan saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan, (Moleong, 2006).

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan. Baik melalui wawancara maupun observasi dan data lainnya yang dianggap berkaitan dengan peneliti yang berguna sebagai kelengkapan data.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh perantara atau data tersebut diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, bisa bersumber dari kepustakaan dokumentasi serta laporan – laporan serta dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan (Raslan:2004).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

#### 3.5.1 Observasi

Yaitu teknik pengumpulan dimana peneliti mengadakan pengamatan terhadap gejala – gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan didalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan khusus diadakan.

#### 3.5.2 Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden dicatat atau direkam. Wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi.

#### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi sudah lama digunakan dalam sebuah penelitian sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menganalisa, menafsirkan, bahkan juga

untuk meramalkan setiap bahan tertulis maupun video.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya.

#### 3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisa data dalam penelitian ini. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami data yang dikumpulkan.

#### 3.6.2 Penyajian Data

Dalam proses penyajian data peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan peneliti dalam memahami masalah – masalah yang diteliti.

#### 3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah bagian penting dalam teknik analisa data pada penelitian kualitatif sebagaimana model onteraktif yang dikemukakan oleh Miles dan Husberman (Burhan Bugin, 2003:69) peneliti melakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari setiap data.

### 3.7 Operasional Variabel

Operasional adalah suatu informasi yang digunakan oleh peneliti untuk mengikuti suatu variabel yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep (Wardiyanta, 2006).

Sumber: *Data Olahan Penulis dalam Agusnawar (2002)*

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Sumber Data
Penanganan Reservasi di Restoran Saffron Banyan Tree Bintang	Non-Guaranteed Reservation	Telepon 1. Sop 2. Resiko 3. Telephone courtesy	Observasi Wawancara Dokumentasi
		Email 1. Sop 2. Koordinasi	
	Guaranteed Reservation	Telepon 1. Sop 2. Kendala 3. Komunikasi	
		Email 1. Sop 2. Alur kerja	

Berikut ini adalah observasi yang penulis lakukan dalam mengamati pelaksanaan reservasi yang dilakukan oleh staf restoran Saffron.

**PEDOMAN OBSERVASI  
RESERVASI TIDAK BERGARANSI MELALUI  
TELEPON  
RESTORAN SAFFRON BANYAN TREE BINTAN**  
**Nama Petugas : Merry Simanjuntak**  
**Bulan Observasi : Mei 2018**

SOP Penanganan Rsv Via Tlp Tidak Bergaransi	06 Mei		07 Mei	
	Kesesuaian	Ket.	Kesesuaian	Ket.
Telepon diangkat dalam 3 dering	✓	(-)	✓	(-)
Greeting	✓	(-)	✓	(-)
Menyebutkan area, nama, dan menawarkan bantuan	✓	(-)	✓	(-)
Selalu mencatat pada <i>rsv book</i>	✓	(-)	X	Tidak menggunakan pensil
Mengumpulkan data tamu secara lengkap	X	Tidak menanyakan no. kamar	✓	(-)
Mengulang Pemesanan	X	Menghandle tamu di restoran	✓	(-)
Mencantumkan nama pd <i>rsv book</i>	✓	(-)	✓	(-)
Tdk menghapus rsv apapun pd <i>rsv book</i>	✓	(-)	✓	(-)
Mengucapkan terima kasih di akhir pembicaraan	□	(-)	✓	(-)

**PEDOMAN OBSERVASI  
RESERVASI TIDAK BERGARANSI MELALUI EMAIL  
RESTORAN SAFFRON BANYAN TREE BINTAN**  
**Nama Petugas : Setyo**  
**Bulan Observasi : Mei 2018**

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.2 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Reservasi

SOP Penanganan Rsv Via Email Tidak Bergaransi	05 Mei		06 Mei	
	Kesesuaian	Ket.	Kesesuaian	Ket.
Selalu cek email sekurang – kurangnya tiga kali dalam sehari.	✓	(-)	✓	(-)
Cek ketersediaan tempat terlebih dahulu sebelum membalas email dari tamu	✓	(-)	(-)	Tidak ada reservasi via email hari itu
Membalas email calon tamu	✓	(-)		
Mengumpulkan data tamu secara lengkap	✓	(-)		
Mengulang Pemesanan	X	Menghandle tamu di restoran		
Mencantumkan nama pd <i>rsv book</i>	✓	(-)		
Tdk menghapus rsv apapun pd <i>rsv book</i>	✓	(-)		

Berdasarkan beberapa tabel observasi yang telah di lampirkan, disimpulkan bahwa dalam observasi peneliti yang dilakukan sebanyak 30 kali untuk setiap staf nya, terdapat beberapa kesalahan yang di total menjadi 25 kali. Kesalahan – kesalahan yang tidak dilakukan sesuai standar oleh staf restoran dikarenakan keadaan restoran sedang ramai atau sedang menangani tamu lain. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil bahwa staf yang ada di restoran Saffron Banyan Tree Bintang telah melakukan standar operasional prosedur dengan sesuai adanya.

#### 4.2.1 Penanganan Reservasi Tidak Bergaransi

##### 4.2.1.1 SOP Reservasi Via Telepon

Penanganan reservasi pada restoran Saffron merupakan hal paling utama dalam penelitian ini, berikut hasil observasi peneliti pada penanganan reservasi di restoran Saffron Banyan Tree

Bintang. Dalam melakukan reservasi, terdapat sarana dalam melakukannya seperti melalui telepon, Email, OTA, dan lain – lain. Untuk restoran Saffron sendiri, reservasi yang terjadi adalah melalui dua cara yakni melalui telepon dan Email, hal ini terjadi dikarenakan ruang lingkup restoran yang tidak sebesar reservasi hotel khususnya pada pemesanan kamar. Sifat reservasi yang terjadi di restoran ini pun terdapat menjadi dua macam yakni reservasi yang bergaransi dan tidak bergaransi. Tentu standar operasional prosedur untuk kedua sifat reservasi ini akan sedikit berbeda. Adapun standar operasional prosedur menerima reservasi yang tidak bergaransi melalui telepon adalah sebagai berikut :

Restoran : Saffron

No.Standar : FBH/Saffron-01

Subjek : Menerima Reservasi

Melalui Telepon Tidak Bergaransi

Standar :

- a. Telepon diangkat dalam 3 dering atau dalam 10 detik

Prosedur :

- a. Selalu ucapkan salam kepada tamu dan sebutkan identitas restoran dengan standar sebagai berikut :
  - Salam : Selamat Pagi/Selamat Siang/Selamat Malam
  - Sebutkan Area : Restoran Saffron
  - Sebutkan Nama : This is Tia/Tia speaking
  - Tawarkan bantuan : How may i assist you?
- b. Semua pemesanan melalui telepon, email ataupun *walk – in* selalu catat di *reservation book* , tulis secara jelas dengan menggunakan pencil agar jika terjadi kesalahan dapat dirubah dengan mudah.
- c. Selalu dapatkan data reservasi yang dibutuhkan seperti :
  - Nama reservasi.
  - Tanggal dan waktu.
  - Jumlah orang (Tanyakan apakah ada anak kecil atau tidak. Jika

ada tanyakan kepada tamu tersebut apakah membutuhkan *baby chair*).

- Permintaan spesial (*special request*).
- Minta nomor telepon (untuk calon tamu dari luar hotel) atau nomor kamar untuk tamu dalam hotel.

Setelah nama tamu diperoleh, wajib untuk memanggil nama tamu minimal sekali selama berbicara kepada tamu tersebut.

- d. Selalu ulang kembali informasi kepada tamu sebelum telepon berakhir untuk memastikan semuanya sudah benar.
- e. Nama staf yang menerima reservasi harus di cantumkan.
- f. Jangan menghapus reservasi apapun di *log book*, cukup coret dengan satu garis agar dapat diketahui jika terjadi kesalahan.
- g. Nomor meja harus ditetapkan dan ditunjukkan dalam *log book* sesuai dengan permintaan tamu. Namun jika tamu tidak meminta meja yang spesifik, jangan menjanjikan atau memberi nomor meja kepada tamu.
- h. Selalu ulangi reservasi yang telah lengkap (nama, hari, tanggal, waktu, nomor kontak/nomor kamar dan permintaan spesial).
- i. Selalu ucapkan terima kasih kepada tamu sebelum mengakhiri telepon.

Menurut Bapak Wisnu Adhansyah selaku *restaurant manager* restoran Saffron yang di wawancarai oleh penulis pada 10 Mei 2018 mengungkapkan :

*“Reservasi yang terjadi di restoran ini melalui dua media, yakni melalui telepon dan email. Reservasinya pun ada yang memakai garansi dan tidak bergaransi. Maksud dari reservasi tidak bergaransi ini ialah reservasi yang terjadi dengan tidak memakai jaminan apapun. Untuk prosedur penanganan reservasi yang tidak bergaransi sudah berjalan dengan baik, semua staf outlet sudah mengikuti*

*prosedurnya sesuai dengan yang tertulis”.*

#### **4.2.1.4 SOP Reservasi Via Email**

Pemesanan melalui email sedikit berbeda dengan telepon. Pasalnya pemesanan jenis ini tidak berhubungan atau berkomunikasi lisan dengan tamu atau departemen lain melainkan berkomunikasi secara tulisan menggunakan komputer. Petugas yang akan mengecek reservasi melalui pun tidak akan semua staf, melainkan hanya beberapa orang seperti *manager* atau *supervisor*. Ini disebabkan oleh tugas dan tanggung jawab lagi yang berbeda.

Adapun standar operasional prosedur menerima reservasi melalui email adalah sebagai berikut :

- Restoran : Saffron  
No.Standar : FBH/Saffron-02  
Subjek : Menerima Reservasi Melalui Email Tidak Bergaransi  
Prosedur :
- a. Selalu cek email sekurang – kurangnya tiga kali dalam sehari.
  - b. Jika ada email masuk tentang pemesanan dari tamu, maka cek ketersediaan tempat terlebih dahulu sebelum membalas email dari tamu.
  - c. Setelah tempat tersedia maka terima dengan membalas email calon tamu.
  - d. Selalu dapatkan data reservasi yang dibutuhkan seperti :
    - Nama reservasi.
    - Tanggal dan waktu.
    - Jumlah orang (Tanyakan apakah ada anak kecil atau tidak. Jika ada tanyakan kepada tamu tersebut apakah membutuhkan *baby chair*).
    - Permintaan spesial (*special request*).
    - Minta nomor telepon (untuk calon tamu dari luar hotel) atau nomor kamar untuk tamu dalam hotel.
  - e. Nama staf yang menerima reservasi harus di cantumkan.
  - f. Jangan menghapus reservasi apapun di *log book*, cukup coret

dengan satu garis agar dapat diketahui jika terjadi kesalahan.

#### **4.2.2 Penanganan Reservasi Bergaransi**

##### **4.2.2.1 SOP Reservasi Via Telepon**

Jenis reservasi salah satunya ialah memakai garansi. Keuntungan dari reservasi ini ialah jika pemesanan mengalami pembatalan atau calon tamu tidak datang tanpa pemberitahuan (*no show*), pihak restoran tidak akan mengalami kerugian seutuhnya, disebabkan akan tetap dikenakan biaya. Pemotongan biaya tergantung dari kebijakan hotel masing – masing, ada hotel yang mengenakan potongan setengah harga saja jika ada pembatalan, ada hotel yang memotong dengan harga seutuhnya.

Restoran : Saffron

No.Standar : FBH/Saffron-03

Subjek : Menerima Reservasi

Melalui Telepon Bergaransi

Standar :

- a. Telepon diangkat dalam 3 dering atau dalam 10 detik

Prosedur :

- a. Selalu ucapkan salam kepada tamu dan sebutkan identitas restoran dengan standar sebagai berikut :
  - Salam : Selamat Pagi/Selamat Siang/Selamat Malam
  - Sebutkan Area : Restoran Saffron
  - Sebutkan Nama : This is Tia/Tia speaking
  - Tawarkan bantuan : How may i assist you?
- b. Selalu dapatkan data reservasi yang dibutuhkan seperti :
  - Nama reservasi.
  - Tanggal dan waktu.
  - Jumlah orang (Tanyakan apakah ada anak kecil atau tidak. Jika ada tanyakan kepada tamu tersebut apakah membutuhkan *baby chair*).
  - Permintaan spesial (*special request*).

- Minta nomor telepon (untuk calon tamu dari luar hotel) atau nomor kamar untuk tamu dalam hotel.
- Tanyakan metode pembayaran (jika tamu menyebutkan pembayaran dengan kartu kredit maka perlu diminta nomor kartu kredit tamunya, jika pembayaran menggunakan *voucher* travel agen maka perlu diminta kode konfirmasi pemesanan)
- c. Selalu ulang kembali informasi kepada tamu sebelum telepon berakhir untuk memastikan semuanya sudah benar.
- d. Selalu ucapkan terima kasih kepada calon tamu atas pemesanan yang dilakukan.
- e. Nama staf yang menerima reservasi harus di cantumkan.
- f. Selalu catat pemesanan di *reservation book* beserta dengan keterangan metode pembayarannya.
- g. Selalu ucapkan terima kasih di akhir percakapan telepon.

Selain itu penulis juga mewawancarai Merry Simanjuntak selaku *waitress* pada tanggal 10 Mei 2018 yang mengatakan :

*“Pelaksanaan reservasi di restoran ini sudah berjalan dengan baik, selain karena sudah ada pelatihan yang diberikan juga karena para pramusaji diuntut harus cepat tanggap selama preparation dan operasional, mengingat restoran ini hampir selalu ramai oleh tamu. Maksud cepat tanggap disini kita harus bisa membedakan mana tamu yang datang walk in dan tamu yang sudah datang dengan reservasi. Gunanya jika ada tamu yang reservasi sudah memesan makanan sebelum kedatangannya maka seorang pramusaji harus lebih memperhatikan dengan memastikan kembali ke bagian kitchen”.*

##### **4.2.2.4 SOP Reservasi Bergaransi Via Email**

Penanganan reservasi yang menggunakan garansi atau jaminan melalui email pada umumnya adalah sama cara penanganannya dengan reservasi lainnya, tetap hanya perbedaan ada di jaminan yang dipakai. Reservasi seperti ini banyak dilakukan oleh grup yang ingin makan di restoran Saffron.

Adapun standar operasional prosedur menerima reservasi email yang bergaransi adalah sebagai berikut :

- Restoran : Saffron  
No.Standar : FBH/Saffron-04  
Subjek : Menerima Reservasi  
Melalui Email Bergaransi  
Prosedur :
- a. Selalu cek email sekurang – kurangnya tiga kali dalam sehari.
  - b. Jika ada email masuk tentang pemesanan dari tamu, maka cek ketersediaan tempat terlebih dahulu sebelum membalas email dari tamu.
  - c. Setelah tempat tersedia maka terima dengan membalas email calon tamu.
  - d. Selalu dapatkan data reservasi yang dibutuhkan seperti :
    - Nama reservasi.
    - Tanggal dan waktu.
    - Jumlah orang (Tanyakan apakah ada anak kecil atau tidak. Jika ada tanyakan kepada tamu tersebut apakah membutuhkan *baby chair*).
    - Permintaan spesial (*special request*).
    - Minta nomor telepon (untuk calon tamu dari luar hotel) atau nomor kamar untuk tamu dalam hotel.
    - Menanyakan metode pembayaran.
  - e. Nama staf yang menerima reservasi harus di cantumkan.
  - f. Jangan menghapus reservasi apapun di *log book*, cukup coret dengan satu garis agar dapat diketahui jika terjadi kesalahan.

#### 4.3 Upaya Manajemen

Membuat suasana kerja menjadi nyaman dan kerjaan lancar sesuai harapan

demikian mencapai tujuan bersama adalah harapan bagi semua perusahaan. Dalam industri perhotelan khususnya, akan selalu ada tantangan dan kendala dalam bekerja, hal ini tidak dapat dipungkiri, yang terpenting adalah bagaimana pihak manajemen memberikan solusi yang tepat untuk semua masalah agar pekerjaan tetap berjalan sesuai rencana. Dalam penelitian yang penulis lakukan di restoran Saffron tentang reservasi, penulis menemukan beberapa kendala berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

##### a. Pelaksanaan standar operasional prosedur reservasi

Dalam observasi yang penulis lakukan terdapat beberapa hal yang tidak dilakukan sesuai standar, kesalahan ini bersumber dari staf yang sibuk dalam menangani tamu di restoran tetapi juga harus mengangkat telepon masuk. Melihat hal yang seperti ini, upaya dari manajemen adalah memperbaiki sistem kerja, pihak manajemen mulai membagi lagi tugas dan tanggung jawab secara jelas agar *waiter/waitress* tidak perlu sering mengangkat telepon masuk.

##### b. Koordinasi yang kurang efektif

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa informan ternyata ada beberapa kendala yang ditemukan yakni pihak mice beberapa kali terlambat memberikan informasi tentang BEO (*Banquet Event Order*) kepada restoran. Lalu koordinasi dengan *front office*, yang beberapa kali terlambat memberikan nomor kamar terbaru atau terupdate, seperti contoh tamu yang pindah kamar, alhasil jika pramusaji mengecek kamar tersebut berstatus *vacant*.

Melihat dari kejadian yang sudah beberapa kali terjadi, pihak manajemen khususnya dari

departemen *food & beverage service* sangat mengupayakan agar hal ini tidak terus terjadi dengan cara memberikan saran dan revisi perbaikan yang dikemukakan di setiap *briefing* antar semua departemen.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

1. Penanganan reservasi di restoran Saffron Banyan Tree Bintang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang tercantum pada hotel tersebut. Hanya saja ada beberapa kendala dari faktor eksternal yakni koordinasi dengan departemen *mice* dan *front office*.
2. Standar operasional prosedur di restoran Saffron Banyan Tree Bintang melalui dua cara yakni reservasi menggunakan garansi dan reservasi yang tidak menggunakan garansi. Masing – masing dari cara reservasi tersebut dilakukan dengan dua media, yakni via telepon dan via email.  
Adapun perbedaan dari yang bergaransi adalah pihak manajemen tentunya lebih mengutamakan jenis reservasi seperti ini, hal ini dikarenakan calon tamu yang memesan tempat sudah membayar uang muka baik dengan nomor kartu kredit, ataupun berbentuk *voucher* agen travel yang sudah sepaket dengan harga kamarnya. Selain itu, reservasi yang bergaransi juga banyak dilakukan oleh grup. Hal ini dikarenakan jumlah orang yang lebih dari satu yang lebih banyak membutuhkan ruang, sehingga dianjurkan untuk melakukan reservasi terlebih dahulu. Juga pada jenis reservasi ini bagi calon tamu akan mendapat konsekuensi potongan setengah harga dari yang ia pesan jika membatalkan pemesanan.

Sementara perbedaan reservasi yang tidak bergaransi adalah pihak restoran hanya akan menjaga pemesanannya sampai pada waktu tertentu. Saat jam yang sudah ditentukan staf restoran akan menelepon calon tamu untuk mengkonfirmasi ulang.

3. Dalam penanganan reservasi terdapat kendala yang di temui yakni masalah koordinasi dengan departemen *front office* dan *mice* yang berupa seringkali keterlambatan penyampaian informasi terkait pemesanan kepada departemen *food and beverage service*. Dalam menyikapi hal ini maka upaya dari manajemen adalah memperbaiki cara masing – masing departemen dalam berkomunikasi maupun koordinasi dengan salah satu cara yakni melakukan *briefing* setiap hari sebelum memulai operasional dan melakukan *training* atau pelatihan yang terkait dengan koordinasi. Dengan adanya *briefing* dan pelatihan yang ada tentunya akan selalu menyadarkan staf *f&b service* ataupun departemen lain bahwa koordinasi atau menyampaikan informasi sekecil apapun akan sangat penting dilakukan.

### **5.2 Saran**

Untuk pengembangan yang lebih lanjut maka penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen restoran Saffron Banyan Tree Bintang untuk masa yang akan datang yaitu :

1. Untuk manajemen restoran Banyan Tree Bintang perlu penambahan pelatihan tentang penanganan reservasi dan agar dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan terhadap tamu.
2. Dengan adanya pelatihan penanganan reservasi maka kedepannya dapat menangani

- reservasi dengan baik dan meminimaliskan kesalahan pada data calon tamu.
3. Selalu melakukan koordinasi yang baik antar sesama rekan kerja, pimpinan dan bawahan, serta dengan semua departemen yang ada di hotel.
  4. Menambah pelatihan bahasa asing kepada seluruh pramusaji agar dapat berkomunikasi secara baik menggunakan bahasa asing kepada tamu.
  5. Menambah pelatihan tentang *telephone courtesy* agar dapat mengetahui tata cara berbicara yang baik menggunakan telepon.
  6. Dengan adanya pelatihan bahasa asing akan membuat pramusaji lancar berkomunikasi dengan tamu, ditambah dengan pelatihan *telephone courtesy* akan membuat pramusaji dapat menyeimbangkan bahasa asing dengan bahasa yang sopan di telepon ataupun berbicara secara langsung.
  7. Melakukan briefing setiap harinya guna mengevaluasi kinerja karyawan.
  8. Melakukan perawatan dan pemeliharaan terhadap semua peralatan pekerjaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*, Jakarta: PT. Perca
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2015. *Komunikasi Pariwisata (Tourism Communication) Pemasaran dan Brand Destinasi*, Jakarta: Pranamedia Group
- Creswell, John W. 2016. *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar
- Dan B, Curtis, James, J. Floye dan Jerry L. Winsor. 2006. *Business and Professional Communication*, New York: Harper Collins Publisher Inc
- Dix, Colin, Baird, Chris. 1992. *Front Office Operations*, Ed II, London: Pitman Publishing
- Marsum, WA. 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Ed.IV. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. 2006. *Etiket & Courtesy*, Yogyakarta: Andi Offset
- Ruslan, Rosadi. 2004. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sue Baker, Pam Bradley, and Jeremy Huyton. 2000. *Principals of Hotel Front Office Operations*, Ed.II. London: Continuum – Wellington House
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA
- \_\_\_\_\_, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*, Ed.II. Yogyakarta: Andi Offset
- Sumarni dan Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Yogyakarta: Media Yogyakarta
- Tarmoezi, Trisno. 2007. *Profesional Hotel Front Liner*, Jakarta: Kesaint Blanc