

**PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)
WAITER/WAITRESS ROOM SERVICE FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FOX HOTEL PEKANBARU**

Almas Refin, Andri Sulistyani

almasrefin4@gmail.com, andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

Tourism Study Program – Administration Science Department

Faculty of Social Science and Political Science

University of Riau

Pekanbaru

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Standard operational procedure (SOP) is the most important part in carrying out a task so that the task can be carried out properly and correctly. In the SOP room service, there are three stages, namely taking orders, operational activities, and clear-up. This study aims to find out how to implement the waiter/waitress room service SOP at Fox Hotel Pekanbaru, especially during the covid-19 pandemic. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. Key informants involved in this research are Mr. Andi Alfian as manager at the food and beverage service department at Fox Hotel Pekanbaru and Mr. Samuel Simatupang as supervisor at the food and beverage service department at Fox Hotel Pekanbaru and an additional informant, namely Ms. Elsa Rianty as a waitress at the food and beverage service department at Fox Hotel Pekanbaru. Based on the results of the study, the implementation of SOP room service during the COVID-19 pandemic by waiters/waitresses at Fox Hotel Pekanbaru has gone well. Starting from taking orders, operational activities or food delivery, to clear-up or cleaning dirty dishes and food utensils. Of course there are obstacles in the implementation of SOP room service by the waiter/waitress themselves such as during rush hour, the waiter/waitress is overwhelmed in serving room service orders, but these obstacles can be overcome properly.

Keywords: Room Service, SOP, waiter, waitress, Covid-19.

LATAR BELAKANG

Semakin hari semakin banyak masyarakat Indonesia senang dengan akannya berwisata. Salah satu tujuan berwisata ialah Pekanbaru. Pekanbaru memiliki letak geografis yang cukup startegis. Yakni berada pada jalur lintas timur sumatra dan terhubung ke beberapa kota seperti Medan, Padang, dan Jambi. Memiliki bandara internasional yakni Sultan Syarif Qasim II Internasional Airport yang menghubungkan ke beberapa kota di seluruh Indonesia dan melayani penerbangan internasional yakni ke dan dari Singapura dan Kuala Lumpur. Salah satu kebutuhan penting dalam berwisata adalah akomodasi. Banyak sekali jenis-jenis penginapan yang tersedia. Salah satunya adalah Hotel.

Hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makan dan minum, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian.

Perkembangan hotel di Pekanbaru sendiri sangat pesat, terbukti banyaknya hotel yang dibangun setiap tahunnya. Mulai dari hotel melati hingga hotel berbintang. Salah satu hotel berbintang empat di Pekanbaru adalah FOX Hotel Pekanbaru. Letaknya yang cukup startegis yakni di jalan Riau yang mana banyak tempat perbelanjaan serta wisata sehingga tamu dapat melakukan perjalanan kemana saja. Terbukti bahwa Fox Hotel Pekanbaru memiliki *room occupied* tertinggi walaupun persentasi –nya rendah namun dapat dimaklumi karena Fox Hotel Pekanbaru memilki salesable room yang banyak dan Fox Hotel Pekanbaru juga memiliki jumlah kamar terbanyak di Pekanbaru yakni 223 kamar sedangkan hotel-hotel di Pekanbaru hanya memiliki kamar dibawah 200 kamar. Berikut data *Room Occupancy* Hotel di Pekanbaru:

Tabel 1.1
Daftar *Room Occupancy* Hotel
Bintang Empat (**) di Pekanbaru**

| <i>No</i> | <i>Nama Hotel</i> | <i>Saleable Room</i> | <i>Room Occupied</i> | <i>Occupancy</i> |
|-----------|-----------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| 1. | Fox Hotel Pekanbaru | 64.852 | 27.654 | 42.81% |
| 2. | Grand Elite Hotel Pekanbaru | 27.777 | 13.232 | 47.64% |
| 3. | Bono Hotel Pekanbaru | 28.032 | 13.446 | 47.97% |
| 4. | Prime Park Hotel Pekanbaru | 29.760 | 12.681 | 42.61% |
| 5. | Hotel Mutiara Merdeka | 31.872 | 7.216 | 22.64% |

Sumber: RDM Fox Hotel Pekanbaru, 202

Karyawan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam melakukan operasional hotel. Tanpa adanya karyawan tentu kegiatan operasional hotel tidak akan berjalan juga karyawan membantu suksesnya dalam kegiatan operasional hotel. Berikut adalah daftar jumlah karyawan di *Food and Beverage Service* FOX Hotel Pekanbaru

Tabel 1.2.
Jumlah Karyawan pada *Food and Beverage Service* FOX Hotel Pekanbaru

| No. | Section | Jumlah |
|-----|-------------|----------------|
| 1. | FBS Manager | 1 (satu) orang |
| 2. | Supervisor | 1 (satu) orang |
| 4. | Captain | 1 (satu) orang |
| 6. | FB Admin | 1 (satu) orang |
| 7. | Waiter | 2 (dua) orang |
| 8. | Waitress | 1 (satu) orang |

Sumber: Manajer Fox Hotel Pekanbaru, 2021

Berdasarkan tabel 1.3. dapat disimpulkan bahwa Fox Hotel Pekanbaru memiliki karyawan yang bertugas menyajikan dan melayani tamu yang berkaitan dengan makanan dan minuman dengan tujuan untuk memuaskan dan memanjakan tamu baik yang menginap maupun hanya berkunjung ke *outlet*.

Salah satu fasilitas pelayanan yang tersedia tersebut adalah *room service*. *Room service* merupakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartemen Sama dan sejalan dengan restoran dan bar. Jika restoran dan bar menjual makanan dan minuman di ruang saji restoran atau ruang saji bar. *Room service* merupakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartemen.

Tentunya dalam melaksanakannya perlu yang namanya *Standard Operational Procedure* atau disingkat SOP. SOP menjadi faktor penting bagi divisi *room service* dalam menjalankan misinya, sehingga SOP Pelayanan *waiter* dan *waitress* sangat dibutuhkan, juga SOP dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar suatu hotel. SOP berguna untuk mengetahui

bagaimana prosedur dalam melakukan suatu kegiatan, salah satunya ialah bagaimana prosedur di *room service*, sehingga karyawan dapat melakukan prosedur tersebut dengan benar tanpa kebingungan dan meminimalisir kesalahan yang dibuat. Semakin sedikit kesalahan yang dibuat maka semakin puas pula tamu terhadap pelayanan hotel. Masalahnya kemudian ada kemungkinan *waiter* dan *waitress* tidak melakukan SOP oleh beberapa faktor. Sehingga membuat pelayanan kurang maksimal seperti menunggu terlalu lama hingga salah mengantar makanan. Kegiatan-kegiatan yang bukan bagian dari *job description* sebenarnya sudah menyalahi SOP. Berikut SOP *room service* di *Food and Beverage Department* Fox Hotel Pekanbaru:

1. Waiter/Waitress menerima telfon dari tamu,
2. Waiter/Waitress dapat melakukan up-selling apabila memungkinkan,
3. Waiter/Waitress mencatat pesanan tamu.
4. Waiter/Waitress melakukan repeating order.
5. Waiter/Waitress memasukkan pesanan ke system dan akan diteruskan ke kitchen.
6. Waiter/Waitress mempersiapkan equipment yang diperlukan.
7. Waiter/Waitress mengambil makanan dari kitchen.
8. Waiter/Waitress mengirimkan makanan ke kamar tamu.
9. Waiter/Waitress menekan bel atau mengetuk pintu tamu sebanyak tiga kali.
10. Waiter/Waitress menyerahkan makanan ke tamu.
11. Waiter/Waitress menyarankan tamu untuk cek makanan.
12. Waiter/Waitress menyuguhkan bill kepada tamu.
13. Waiter/Waitress mempersilahkan untuk memakan makanan.
14. Waiter/Waitress mengucapkan terimakasih.
15. Waiter/Waitress melakukan clear-up dan check floor setiap satu atau dua jam

Covid-19 tentunya mempengaruhi sistem kerja di *Room Service* dengan menerapkan protokol kesehatan agar

kehatan tamu terjamin. Seperti menjaga jarak kepada tamu, membungkus *cutteleries*, serta *wrapping* makanan yang akan disajikan. Hal ini dilakukan bertujuan meminimalisir penularan Covid-19 antara *waiter/waitress* dan tamu, memberikan rasa aman kepada tamu, dan yang paling memastikan kepada tamu bahwa Fox Hotel Pekanbaru telah melakukan protokol kesehatan

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: **“PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) WAITER/WAITRESS ROOM SERVICE FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FOX HOTEL PEKANBARU”**

RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan masalah yang disebutkan diatas, maka identifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan *Standard Operational Procedure (SOP) Waiter/Waitress Room Service Food and Beverage Department* Pada masa pandemi covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru?
2. Apa saja kendala dalam pelaksanaan *Standard Operational Procedure (SOP) Waiter/Waitress Room Service Food and Beverage Department* pada masa pandemi covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru?

BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah terkait SOP pada divisi *Room Service* di Fox Hotel Pekanbaru serta bagaimana pelaksanaan SOP *Room Service* di Fox Hotel Pekanbaru.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penulisan dari tugas akhir ini adalah:

- 1) Mendeksripsikan pelaksanaan *Standard Operational Procedure (SOP) Waiter/Waitress Room Service Food and Beverage Department* pada masa pandemi covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru?
- 2) Mendeskripsikan kendala dalam pelaksanaan *Standard Operational Procedure (SOP) Waiter/Waitress Room Service Food and Beverage Department* pada masa pandemi covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru?

MANFAAT PENELITIAN

- 1) Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang masalah yang diteliti serta sebagai sumber referensi dan informasi bagi peneliti lainnya yang meneliti mengenai Pelaksanaan SOP *Room Service*.
- 2) Secara akademik, penelitian ini diharapkan dijadikan acuan untuk mencoba menemukan gagasan baru dan masukkan kepada pihak manajemen FOX Hotel Pekanbaru, terutama di *section room service*.
- 3) Bagi hotel, sebagai masukkan bahan pertimbangan bagi manajemen hotel untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan *room service* FOX Hotel Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan

setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky (Nurdin Usman, 2002) mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky (Nurdin Usman, 2002) mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Sistem artikulasi menunjukkan bahwa Pelaksanaan bukan hanya sebuah gerakan, tetapi tindakan yang diatur dan diselesaikan benar-benar bergantung pada standar tertentu untuk mencapai tujuan tindakan.

2. **STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)**

Standard Operational Procedure (SOP) adalah acuan-acuan atau langkah-langkah dalam melaksanakan sesuatu kegiatan. Menurut Ekotama (2015:41) *Standard Operational Procedure* (SOP) atau yang diterjemahkan menjadi Prosedur Standar Operasi (PSO) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita.

3. **HOTEL**

Sulastiyono (2011:5), hotel adalah sebuah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar tidur untuk orang-orang yang melakukan

perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan layanan yang dapat disesuaikan dengan permintaan khusus.

4. **FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang terdapat di hotel. Selain kamar, makanan dan minuman juga dapat menghasilkan keuntungan yang berlipat di hotel. Tentunya tamu juga butuh dilayani khususnya dalam melayani makanan dan minuman. Bagian ini termasuk dalam *Food and Beverage Service* atau dalam bahasa Indonesia yaitu Tata Hidang.

Mertayasa (2012:2) *Tata Hidang (Food and Beverage Service)* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman di hotel mencakup di restoran, bar, *banquet*, dan *room service*. Sedangkan di luar hotel, misalnya menyediakan makanan *catering* untuk sekolah, rumah sakit, atau untuk tamu yang ingin menikmati makanannya di luar hotel. *Catering* di luar hotel biasanya diperuntukkan bagi tamu grup/dalam jumlah besar dan ada pemesannya sebelumnya.

5. **ROOM SERVICE**

Room Service Menurut Mertayasa (2012) *room service* adalah bagian dari *F&B Service* yang bertugas/memiliki tanggung jawab dalam melayani makanan dan minuman di kamar tamu. Posisi *room service* tersebut akan

dapat memberikan masukkan keuntungan kepada pihak hotel. *Room Service section* di hotel dibuka dalam waktu 24 jam setiap hari, sehingga diharapkan dapat melayani tamu yang membutuhkan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu secara maksimal. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan *tray* atau menggunakan *trolley*. Tingkat kesibukan paling tinggi adalah pada saat melayani tamu *breakfast*. Selain melayani makan dan minum, *room service* juga melayani *fruit basket* yang diletakkan di kamar-kamar tamu. *Fruit basket* ini berfungsi sebagai pelengkap kamar untuk menjaga kepuasan tamu.

6. COVID-19

Covid-19 menurut WHO adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia.

METODE PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan pada kondisi objek yang alamiah. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau

peneliti yang tertarik secara alamiah. (Sugiono, 2005)

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di FOX Hotel Pekanbaru yang berada di Jl. Riau no. 147 Kp. Bandar, Senapelan, Pekanbaru. Fox hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang memiliki kamar terbanyak di Pekanbaru. FOX Hotel diresmikan pada tahun 2018 yang sebelumnya bernama Tangram Hotel Pekanbaru.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari September 2020 hingga Maret 2021. Alasan kenapa penelitian ini dilaksanakan pada rentan waktu September 2020-April 2021 ialah bertepatan dengan pengambilan mata kuliah tugas akhir di semester delapan. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah enam bulan.

SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut kunci informan (*informan key*). Menurut Suyanto (2005) informan kunci (*key informant*) adalah mereka yang memiliki berbagai informasi pokok yang berkaitan dengan penelitian. Dalam memilih informan kunci lebih tepat dilakukan secara sengaja.

Adapun beberapa karakteristik yang akan menjadi objek penelitian ini yaitu manajer dan supervisor sebagai informan utama. Karena manajer dan supervisor yang mengawasi kerja *waiter dan waitress* selama kegiatan operasional. Sedangkan informan tambahan yaitu *Waiter/Waitress* Untuk mengetahui upaya apa saja yang sudah dan yang akan dilakukan pihak

manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam pelaksanaan SOP *room service*. *Waiter/waitress* pun menjadi objek observasi penulis sebanyak tiga *WAITER/WAITRESS*.

JENIS DATA DAN SUMBER DATA

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan, diperoleh dan diolah sendiri langsung dari responden, dengan melakukan kontak langsung yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok, maupun hasil observasi dari suatu objek. Data primer lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti.

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden (Wardiyanta, 2006).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh perantara atau data tersebut diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, bisa bersumber dari kepustakaan dokumentasi serta laporan-laporan (Mongkaren, 2013).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melainkan melalui media perantara. Data ini berbentuk arsip ataupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Data ini digunakan sebagai pendukung data primer. Dalam penelitian ini data sekunder dikumpulkan dari buku, surat kabar, situs internet, dokumen resmi,

dan beberapa jurnal dan skripsi sebagai acuan.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala – gejala yang diteliti (Husain dan Purnomo, 2011:52). Observasi juga di definisikan sebagai cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap gejala fisik obyek penelitian (Wardiyanata, 2006:3).

Kegiatan observasi tidak hanya dilakukan terhadap kenyataan – kenyataan yang terlihat tetapi juga yang didengar. Dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi Pelaksanaan *Standard Operational Procedure (SOP) Room Service Food and Beverage Service* di FOX Hotel Pekanbaru.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan antara periset (seorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diharapkan memiliki informasi penting tentang suatu objek) (Kriyanto, 2007:96). Wawancara merupakan metode yang digunakan dengan proses tanya jawab penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

Wawancara dilakukan kepada para informan kunci. Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan kunci adalah: Satu orang *Waiter/Waitress*, Satu orang *Captain*, Satu orang *Supervisor*, dan satu orang *Manager* di *Food and Beverage Service*

Department FOX Hotel Pekanbaru. Selain mengajukan pertanyaan, peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai permasalahan penelitian dan pedoman yang dilakukan selama kegiatan wawancara berlangsung. Pedoman wawancara pada penelitian ini yaitu berhubungan dengan: penerimaan, pencatatan, pengantaran makanan dan minuman baik secara teknis maupun manual. Untuk menjaga validasi dan memperoleh informasi yang lengkap dan akurat, maka peneliti akan mengulang dan menegaskan kembali setiap jawaban dari informan untuk menyesuaikan pertanyaan dan jawaban mengenai Pelaksanaan *Standard Operational Procedure (SOP) Room Service Food and Beverage Service* di FOX Hotel Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009).

Dokumentasi ditujukan untuk melengkapi dan memperkuat data dari hasil wawancara, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan berupa foto dan video di FOX Hotel Pekanbaru.

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis data kualitatif, dimana data yang diperoleh dianalisis berdasarkan kemampuan dari

nalar peneliti dalam menghubungkan informasi, fakta dan data.

Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara dekritif kualitatif untuk mengevaluasi pelaksanaan Pelaksanaan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan Pada Kitchen dilihat dari segi SOP yang ada kemudian data yang dikumpulkan dikembangkan sehingga menjadi bahan masukan untuk penelitian ini.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang dilakukan penulis adalah dengan menyajikan hasil observasi, wawancara dan melakukan analisa pada masalah yang ditemukan di lapangan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan dapat ditarik kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM FOX HOTEL PEKANBARU

1. SEJARAH FOX HOTEL PEKANBARU

Fox Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang empat yang berlokasi di Jl. Riau No. 147 Kelurahan Padang Terbuk Kecamatan Senapelan dengan kode pos 28514. Hotel ini didirikan pada tahun 2018 yang sebelumnya bernama Tangram Hotel dibawah naungan PT. Halla Mohanna dengan mengandeng operator hotel yang cukup prestisius di Indonesia yakni *TAUZIA Hotels*. Andrie Gotama selaku direktur PT. Halla Mohanna menyatakan bahwa penggantian pengelolaan hotel ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan hotel yang menyesuaikan dengan permintaan pasar yang dinamis. *Rebranding* ini juga sejalan dengan

visi misi PT. Halla Mohana yang selalu ingin menghadirkan ragam inovasi produk dan juga layanan di dunia perhotelan. FOX Hotel Pekanbaru hadir dengan nuansa kontemporer dan tagline “*a moment in life*” dengan ciri khas warna dominan ungu dan sentuhan ringan oranye yang melambungkan kesegaran dan semangat.

Fox hotel hadir sebagai hotel *midscale* bintang empat yang menysasar pasar kelas menengah khususnya *modern business travelers*, *leisure travelers* baik individual, grup, ataupun korporasi. Fox hotel sendiri mengusung dekorasi kolase mulai dari lobi hingga kamar tamu dengan mencerminkan konsep “*Urban Lifestyle*” dengan mengkolaborasikan unsur-unsur etnik Melayu Riau.

Fox Hotel Pekanbaru terdiri dari 15 lantai dengan jumlah kamar terdiri dari 233 kamar yang terbagi tiga tipe yaitu *Deluxe*, *Executive*, dan *Suite*. Fox hotel juga memiliki tujuh departemen untuk menunjang kelancaran operasional. Departemen tersebut adalah *Front Office Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Food and Beverage Product Department*, *Housekeeping Department*, *Human Resource Department*, *Sales Marketing*, dan *Engineering Department*.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN PELAKSANAAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) WAITER/WAITRESS ROOM SERVICE* PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FOX HOTEL PEKANBARU

Room Service di Fox Hotel Pekanbaru merupakan aktivitas yang cukup penting

karena salah satu sumber *revenue* yang cukup menghasilkan. Tentunya kualitas baik dari makanan dan pelayanannya pun harus prima dan berkualitas agar terhindar dari ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan *room service*. Pada pembahasan ini, penulis akan meneliti tentang bagaimana pelaksanaan *Standard operational procedure (SOP) room service waiter/waitress* pada masa pandemi Covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru. *Waiter/waitress* Fox Hotel Pekanbaru sendiri sudah mengetahui dan mengerti bahkan tentang SOP *room service* sendiri, namun apabila lupa mereka akan langsung membaca ulang mengenai SOP *room service* sendiri

Sesuai dengan perkembangan zaman, karyawan khususnya di *food and beverage service department* melakukan tugasnya secara multitasking dan lebih fleksibel dan tidak terpaku dalam satu tugas saja. Dikarenakan bisa saja semisalnya di *room service* lagi sepi sedangkan di *banquet* sedang ramai sehingga *waiter/waitress* membantu dahulu untuk meng-*handle* di *banquet*. Jadi saling membantu dimana sedang dibuuthkan.

Pernyataan-Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa para *waitrer/waitrress* sudah mengetahui,dan memaghami SOP *room service* di Fox Hotel Pekanbaru. Tidak ada pembagian khusus terutama di *room service* karena karyawan Fox Hotel Pekanbaru khususnya di *food and beverage service department* mesti melakukan tugas secara multitasking, siapa saja di tim *food and beverage service* dapat melakukan layanan *room service* sesuai dengan SOP yang berlaku. Perempuan sebisa mungkin dihindari untuk meng-*handle room service* terutama di malam hari untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan kecuali apabila laki-laki sedang sibuk semua baru

perempuan dapat meng-*handle room service*.

Prosedur *room service* dibagi menjadi tiga tahap, yakni *takibg order*, kegiatan operasional, serta *clear-up*. Berikut hasil pembahasannya:

TAKING ORDER

Berdasarkan dari hasil wawancara-wawancara diatas dapat ditarik kesimpulannya bahwa *waiter/waitress* telah mengerti dan memahami mengenai SOP *room service* di *food and beverage service department* Fox Hotel Pekanbaru. Hal pertama yang dilakukan tentunya menerima telfon lalu *greeting* khas Fox Hotel Pekanbaru. Seperti contoh: “*Good Morning/Good Afternoon/Good Evening, Thank you for calling, room service, (waiter/waitress name) speaking, How may I assist you?*” atau dalam Bahasa Indonesia “*Selamat Pagi/Selamat Siang/Selamat Malam, Terimakasih telah menelfon, dari room service, dengan (nama waiter/waitress) berbicara disini, ada yang bisa saya bantu?*”. Lalu dilanjutkan dengan mendengarkan pesanan dari tamu. Disini *waiter/waitress* dapat melakukan *up-selling* ketika tamu belum dapat memutuskan apa yang hendak dipesan. Selanjutnya mencatat pesanan tamu, tidak lupa pula setelah mencatat pesanan tamu *waiter/waitress* untuk melakukan *repeat order* atau mengulang kembali pesanan yang telah dipesan oleh tamu. Setelah tahap *repeat order waiter/waitress* dapat kembali melakukan *up-selling* dengan menawarkan menu-menu terbaik di restoran. Terakhir membuat bill tamu dan print pesanan tamu ke *kitchen* agar dibuatkan makanan oleh pihak *kitchen*.

Pastinya ada kendala-kendala dalam *taking order*. Contohnya yaitu intonasi yang kurang tepat, volume suara yang

kekecilan baik dari pihak tamu ataupun *waiter/waitress*, serta tamu berbicara lambat dan bertele-tele. Intonasi yang kurang tepat dapat menyebabkan kesalahpahaman tamu. Contohnya *waiter/waitress* menggunakan intonasi yang cuek dan datar sehingga mengakibatkan tamu berasumsi bahwa pelayanan di Fox Hotel Pekanbaru tidak ramah. Solusinya gunakanlah intonasi yang ramah dan tetap senyum saat menerima telfon agar terdengar ramah karena *taking order* tidak langsung bertatap muka dengan tamu. Volume suara yang kekecilan baik yang didengar tamu ataupun sebaliknya disebabkan jaringan telfon yang kurang bagus saat itu dan ada *event* di restoran yang menyebabkan suara yang bising sehingga suara tidak dapat diterima dengan baik. Solusinya yaitu *waiter/waitress* harus benar-benar fokus dalam mendengarkan pesanan tamu dan sebisa mungkin tidak melakukan apapun saat menerima telfon. Ada beberapa kasus tamu bertele-tele dalam berbicara, solusinya yaitu fokus dalam mendengarkan pesanan tamu.

Berdasarkan hasil observasi penulis, *waiter/waitress* sudah melaksanakan SOP *taking order* yang baik dan benar. Seperti *greeting*, mencatat pesanan tamu, dan mencetak *bill*. Dalam menerima pesanan tamu tidak hanya dilakukan oleh *waiter/waitress* saja. Tetapi juga dilakukan oleh FB admin, *Captain*, anak magang yang telah dilatih bahkan terkadang supervisor ataupun manajer juga menerima telfon. Namun dalam kasus ini, yang sering menerima telfon yaitu FB admin terutama di *shift* pertama karena FB admin duduk lebih dekat dengan telfon dan FB admin hanya masuk *shift* pertama saja. Jadi, siapapun sebenarnya bisa melakukan *taking order* apabila mereka sedang tidak sibuk.

OPERASIONAL

Kegiatan operasional *room service* merupakan penghantaran makanan yang dimulai menyiapkan peralatan makanan hingga menghantarkan makanan ke kamar tamu. Pertama, setelah *taking order* *waiter/waitress* harus menyiapkan peralatan makanan dan *condiment* yang diperlukan. Kedua, setelah makanan telah disajikan, *waiter/waitress* menutup makanan dengan *food cover* atau membungkusnya dengan *plastic wrap*. Ketiga mengirimkan makanan ke depan kamar pintu tamu dan memencet bell tiga kali dengan jeda, apabila bel pertama tamunya tidak menyaut maka bisa melakukan bell kedua dan seterusnya, apabila tidak berhasil juga maka *waiter/waitress* dapat mengetuk tiga kali pintu kamarnya. Setelah itu *waiter/waitress* dapat menyerahkan makanan ke tamu dan mempersilahkan tamu untuk mengecek makanan apakah makanan telah sesuai atau belum. Selanjutnya *waiter/waitress* menyerahkan *bill* ke tamu. Apabila tamu hendak membayar menggunakan uang deposit kamar, maka cukup meminta tanda tangan tamu di *bill* dan akan dikasih ketika *check out*. Terakhir *waiter/waitress* mempersilahkan tamu makanan dan mengucapkan terimakasih.

Kendala utama yang dihadapi dalam kegiatan operasional atau penghantaran makanan yaitu waktu. Semisalnya saat *busy hour* semua *waiter/waitress* sedang sibuk sedangkan *room service* sedang ramai-ramainya sehingga dapat menyebabkan makanan lambat untuk dihantarkan. Untuk mengatasi kendala tersebut melatih *time management* yang baik dan efisien. Lalu apabila makanan lama dimasak karena ramai *waiter/waitress* konfirmasi ke tamu bahwa

ada penundaaan penghantaran makanan guna mencegah terjadinya *complaint*.

Berdasarkan hasil observasi dalam kegiatan operasioanal atau penghantaran makanan. Seluruh *waiter/waitress* melaksanakan SOP dalam kegitaan operasional. Namun, ada beberapa SOP yang jarang dilaksanakan oleh *waiter/waitress* yaitu menyarankan tamu cek makanan dan mempersilahkan makan. Namun dua SOP tersebut bersifat opsional dan tidak krusial yang dapat mengakibatkan tamu *complaint*. Pelaksanaan kegiatan operasional tidak hanya dilakukan oleh *waiter/waitress* saja. Tetapi juga dilakukan oleh anak magang, anak casual, hingga *captain*. Hal ini disebabkan karena Fox Hotel Pekanbaru tidak mematokkan tugas-tugas khusus. Apabila mengerti dan sempat melaksanakannya maka dapat melaksanakan kegiatan operasional

CLEAR-UP

Terdapat tiga prosedur dalam melakukan *clear-up*. Pertama *waiter/waitress* melakukan *check floor* atau mengambil piring dan peralatan makan yang kotor di depan -kamar tamu. Kedua *housekeeping* membersihkan piring dan peralatan makan yang kotor di depan kamar tamu dan akan diletakkan di *housekeeping station* selanjutnya akan diambil oleh *waiter/waitress*. Ketiga *waiter/waitress* membersihkan piring dan peralatan makan yang kotor di dalam kamar tamu. Dikarenakan pandemi covid-19 hanya metode pertama dan kedua saja yang diterapkan. Alasan mengapa metode ketiga tidak diterapkan sekarang untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 kecuali hal-hal yang terdesak.

Timing merupakan kendala utama dalam melakukan *clear-up* apalagi sedang

rush hour atau jam sibuk. Contohnya saat *rush hour* tentunya *waiter/waitress* sedang sibuk sehingga tidak sempat bahkan lupa untuk melakukan *clear-up* sehingga piring dan peralatan makan yang kotor menumpuk di depan kamar tamu dan lorong-lorong kamar. Juga apabila tamu *request* untuk dibersihkan piring dan peralatan makan yang kotor disaat *rush hour*, kemungkinan *waiter/waitress* juga akan lama ke kamar tamu tersebut sehingga bisa saja tamu keluar kamar dahulu dan apabila *waiter/waitress* sudah di depan kamar tamu namun tamu tidak sedang dikamar. Sesuai dengan peraturan berlaku *waiter/waitress* tidak jadi membersihkan piring dan peralatan makanan yang kotor sehingga *waiter/waitress* tidak jadi membersihkan piring dan peralatan makanan yang kotor. Mengatasi kendala dalam melakukan *clear up* yaitu *waiter/waitress* selalu diingatkan untuk *check floor* dan memberitahu tamu untuk meletakkan piring dan peralatan makanna yang kotor di depan kamar tamu.

Berdasarkan hasil observasi dalam kegiatan *clear-up*. Dapat disimpulkan bahwa *waiter/waitress* sudah melakukan SOP *clear-up* yang baik dan benar. Perlu diketahui bahwa tidak hanya *waiter/waitress* yang bisa melakukan *clear up*. *Captain*, anak magang bahkan anak casual pun dapat melakukan *clear-up*. Siapapun dapat melakukan *clear-up* asal sudah mengerti prosedur *clear-up*.

PENUTUP

KESIMPULAN

Waiter/waitress Fox Hotel Pekanbaru sendiri sudah mengerti dan memahami isi dari SOP *room service* di Fox Hotel Pekanbaru. Tentunya *waiter/waitress* dilengkapi dengan alat pelindungan diri yang lengkap seperti masker, *hand gloves*,

dan *face shield*. Tidak ada pembagian khusus atau *incharge* khusus di *room service* karena *waiter/waitress* di Fox Hotel Pekanbaru melakukan pekerjaannya secara multitasking.

Gender juga mempengaruhi layanan *room service*. Sebisa mungkin perempuan menghindari melakukan *room service* kecuali apabila *waiter* laki-laki sedang sibuk semua. Dimasa pandemi Covid-19 *waitress* perempuan dapat melakukan layanan *room service* namun di siang hari saja karena sesuai dengan prosedur yang berlaku sekarang ditambah arahan dari pemerintah maka *waiter/waitress* cukup menghantarkan makanan di depan kamar tamu saja tanpa masuk ke dalam kamar.

Pelaksanaan *Standard operational procedure* (SOP) *waiter/waitress room service food and beverage department* pada masa pandemi Covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan baik dari *taking order*, kegiatan operasional, hingga *clear-up*. Perlu diketahui bahwa karyawan Fox Hotel Pekanbaru khususnya di *food and beverage service department* dituntut untuk melakukan pekerjaan secara multitasking dan tidak terpaku pada satu tugas saja. Seperti contoh *waiter A* dapat melakukan *taking order room service* selanjutnya *waiter B* menghantarkan makanan ke kamar tamu apabila *waiter A* sedang sibuk. Jadi, *waiter A* tidak perlu melaksankan tahap *taking order* hingga *clear up*. FB Admin, *Captain*, Supervisor, anak magang, hingga anak casual pun dapat melakukan layanan *room service* apabila mengerti SOP *room service*. Namun, anak casual biasanya hanya diizinkan untuk *clear-up*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis dapat memberikan saran mengenai pelaksanaan *Standard operational procedure (SOP) waiter/waitress room service food and beverage department* pada masa pandemi Covid-19 di Fox Hotel Pekanbaru:

1. Diharapkan manajemen dapat mentraining lebih mengenai *time management* kepada *waiter/waitress*-nya. Seperti cara mengatur waktu yang efisien sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat.
2. Kelengkapan alat pelindung diri setidaknya selalu digunakan terutama *face shield* karena *waiter/waitress* terkadang suka melepaskannya tanpa menggunakannya kembali. Hal ini berguna untuk memberikan rasa aman kepada tamu dan *waiter/waitress* sendiri pun akan *safety* dalam bekerja.
3. Tetap menjaga kekompakan di tim *food and beverage service department* seperti membuat kegiatan *upgrading* karyawan agar karyawan dapat bekerja secara lancar.

DAFTAR PUSTAKA

1) Buku

- Agus, S. Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Atik, Ratmino. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan Edisi 4*. Bandung: CV Alfabeta
- Ekotama, S. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta:Media Pressindo.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kriyanto, Rachmat. 2007. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Marsum, W. A. 2005. *Restaurant dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV Andi
- Mertayasa, I gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, L. J. 2012. *Metodologi (Cet. Ke-30.)*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Mufidah, 2008. *Psikologi Keluarga Islam Berwawasan Gender*, Malang. UIN Malang Press
- Sugiyono, P. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunu, Pramudya. 1999. *Peran SDM dengan Pendekatan TQS*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Suyanto, B., & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Tarmoezi, T. 2000. *Hotel Front Office*. Kesaint Blanc, Jakarta.
- Usman, Husain, and Purnomo Setiady Akbar. 2001. *Metodologi Penelitian Social cet. IV*: Jakarta PT. Bumi Aksara.

- Usman, N. 2002. *Konteks implementasi berbasis kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wardiyanta, M., & Hum, M. 2006. *Metode penelitian pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Bandung. Esensi.
- Wiyasha, I. B. M. 2010. *AkuntansiPerhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

2) Internet:

<https://www.who.int/indonesia/news/ novel-coronavirus/qa/qa-for-public>
(diakses 27 Juli 2020)

<http://www. Tripadvisor.com> (diakses 06 Juni 2021)

<http://www.foxhotels.com> (diakses 20 Juni 2021)

<http://www.agoda.com> (diakses 25 Juli 2021)

<http://www.google.com> (diakses 25 Juli 2021)