

**IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES AT ROOM SERVICE
ANGKASA GARDEN HOTEL PEKANBARU**

Oleh : Menda Aulia Sari

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

mendaauliasari05@gmail.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

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

The key to the success of a hotel is the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in accordance with the standards set by each hotel, so that visitors feel satisfied, comfortable and want to return to visit a hotel. Room service at Angkasa Garden Hotel Pekanbaru has a predetermined Standard Operating Procedure (SOP), but there are several obstacles in implementing the Standard Operating Procedure (SOP). This study aims to determine the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in Room service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in the study were interviews, observation, and documentation. Informants involved in this study were Mr. Doni as manager of food & beverage service department of Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, Mr. Indra as waiter of food & beverage service department of Angkasa Garden Hotel Pekanbaru and Mrs. Ria as waiters of food & beverage service department of Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Based on the results of the research, the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in Room service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru has been implemented properly in accordance with the operational standards that have been set by the hotel. As for the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at the room service of Angkasa Garden Hotel, Pekanbaru, namely receiving orders from the telephone, making captain orders, preparing equipment, orders delivered to guest rooms and clear-up. Constraints faced in the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) are related to the small number of employees and there are still many in the menu list that are not available.

Keywords : *Standard Operating Procedures, Room Service, Hotel.*

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu bentuk bisnis yang muncul, pariwisata dapat mendorong ekspansi ekonomi, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan standar hidup, dan memperkuat industri produktif terkait. Sebagai industri multifaset, pariwisata juga memanfaatkan bisnis lama untuk memfasilitasi banyak segi dari pengalaman wisata, salah satunya adalah perumahan (hotel). Hotel yang dikelola oleh pemilik, seperti yang didefinisikan oleh Sulastiyono (2011: 5), menawarkan makanan, minuman, dan tempat tidur kepada pengunjung dengan imbalan pembayaran, dengan tamu diharapkan membayar untuk masa tinggal mereka berdasarkan nilai layanan yang mereka dapatkan. Sebagaimana dinyatakan dalam Sulastiyono (2011:6), hotel didefinisikan sebagai "suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, layanan makanan dan minuman, dan layanan pendukung lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial" per Keputusan Nomor KM 37/PW. 340/MPPT-86 oleh Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.

Hotel Angkasa Garden Pekanbaru memiliki lokasi yang nyaman dekat dengan beberapa tempat ritel. Meski hanya memiliki 80 kamar, Angkasa Garden Pekanbaru selalu ramai dengan pengunjung yang ingin menginap dan penduduk lokal yang ingin menikmati masakan dan minuman hotel. Hotel Angkasa Garden Pekanbaru beroperasi mirip dengan hotel bintang 3 lainnya di Indonesia, dengan banyak divisi bekerja sama untuk memastikan kelancaran operasional hotel. Beberapa contoh bagian ini termasuk meja depan, rumah tangga, makanan dan minuman, akuntansi, teknik, sumber daya manusia, dan divisi pemasaran.

Ada protokol yang ditetapkan yang harus diikuti oleh staf menunggu

saat mengantarkan pesanan makanan dan minuman klien. Pelayan akan mendapatkan hasil akhir dengan melihat metode saat ini dan menerapkannya. Saat menerima pesanan telepon, server harus terlebih dahulu menyambut pengunjung, kemudian mengkonfirmasi bahwa barang yang diminta klien masih tersedia dari menu, dan terakhir, tutup panggilan dengan benar. Ketika dapur selesai menyiapkan makanan dari menu yang diminta pengunjung, layanan kamar akan membawanya ke kamar tamu. Tidak boleh ada penyimpangan dari norma dalam hal mengantarkan makanan yang diminta tamu. Layanan kamar harus ditangani oleh pelayan.

Server layanan kamar sering menyimpang dari norma yang ditetapkan, misalnya, termasuk menyiapkan semua bumbu atau peralatan makan dari item menu yang diminta oleh klien, meskipun ini bukan bagian dari metode operasi reguler. Segala tindakan yang dilakukan di luar lingkup jabatan ini sebenarnya melanggar prosedur operasi standar. Beberapa komentar umum dari pengunjung tentang layanan makan di dalam kamar termasuk di bawah ini.

No (1)	Complain (2)	Jumlah (3)
1	Mengantarkan pesanan terlalu lama	15
2	Makanan yang datang tidak sudah tidak panas	9
3	Masakan tidak sesuai dengan lidah tamu	7
4	Dalam daftar menu room service banyak pilihan menu yang tidak tersedia	12
5	Pramusji yang kurang greeting dan kurang respon untuk pelayanan yang diberikan	30
Jumlah Keseluruhan		73

Keterampilan pemecahan masalah sangat penting dalam bisnis perhotelan, terutama di sektor layanan makanan dan minuman, di mana berurusan dengan pelanggan

yang tidak puas adalah hal biasa. Inilah sebabnya mengapa penulis memilih topik khusus ini untuk judul penelitian dengan judul "**Pelaksanaan Standar Operasional Procedure di Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.**"

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan latar belakang dalam penulisan ini, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana Pelaksanaan Standar Operasional Procedure (SOP) di Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru?"

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Operasional Procedure di Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam Pelaksanaan Standar Operasional Procedure di Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.?

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis
Sebagai salah satu penambah wawasan dan pengetahuan tentang pengembangan ilmu perhotelan, khususnya perhotelan dalam bidang pelaksanaan SOP di Room Service.
2. Bagi Universitas
Sebagai referensi dan pengetahuan dalam penerapan pelaksanaan prosedur Room Service oleh pramusaji sehingga dapat diterapkan pada saat praktik di akademik.
3. Bagi Hotel
Untuk meningkatkan kerja sama antara universitas dan hotel.
Dan untuk bahan masukan yang bermanfaat terkait dengan penerapan prosedur di Room

Service oleh pramusaji agar dapat meningkatkan pelaksanaan prosedur dimasa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelaksanaan

Implementasi adalah proses untuk menerapkan strategi yang telah dikembangkan setelah melalui banyak pemikiran dan perencanaan. Implementasi dapat dianggap sebagai "menggunakan" atau "menerapkan" dalam pengertian yang lebih mendasar. Implementasi, menurut Majone dan Wildavsky (Nurdin Usman, 2002), "adalah pertumbuhan operasi yang beradaptasi satu sama lain."

Namun, dalam banyak kasus, fungsi manajemen implementasi adalah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peran dan tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Menurut Gerge R. Terry, empat peran utama manajemen adalah strategi, organisasi, tindakan, dan kontrol.

Menurut Abdullah (2014), setelah suatu program atau kebijakan terbentuk, implementasi adalah proses dari serangkaian langkah yang dilakukan untuk mewujudkan pilihan-pilihan strategis, operasional, dan kebijakan program yang dimaksud.

Implementasi, dalam konteks tertentu, dapat dilihat sebagai pelaksanaan aktivitas, tindakan, atau mekanisme sistem yang telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Sistem artikulasi menunjukkan bahwa implementasi lebih dari sekadar rangkaian gerakan; merupakan kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

2.2 Pengertian Standar Operational Procedure (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) adalah seperangkat pedoman untuk melakukan tugas tertentu. SOP menjadi landasan bagi seluruh operasional di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

Menurut Ekotama (2015), SOP (juga dikenal sebagai PSO, atau "Prosedur untuk Standarisasi Operasi") adalah sistem yang dirancang untuk membuat pekerjaan kita lebih mudah dikelola, disederhanakan, dan

terorganisir dengan baik.

Menurut Ekotama (2015), tujuan SOP ini adalah untuk mengefisienkan proses kami sehingga kami dapat langsung ke inti permasalahan dengan cepat dan akurat tanpa mengorbankan kualitas.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah protokol yang digunakan oleh bisnis untuk menjamin operasi sehari-hari mereka berjalan tanpa hambatan, seperti yang dinyatakan oleh Sailendra (2015).

Standar operasional prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran, termasuk cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan, sebagai didefinisikan oleh Insani (2010).

Standar operasional prosedur (SOP) adalah aturan yang terdiri dari prosedur operasi standar yang ada di dalam suatu organisasi yang menggunakan fasilitas proses yang dilakukan oleh individu yang menjadi anggota perusahaan untuk memastikan bahwa organisasi berfungsi dengan lancar, seperti yang dinyatakan oleh Tambunan (2013). , yang berarti efektif, dapat diandalkan, konstan, dan standar dan metodis.

Prosedur Operasi Standar (SOP) hotel harus konsisten dengan nilai dan struktur manajemen properti itu sendiri. Mengapa? Karena standarisasi dan klarifikasi prosedur untuk semua orang yang terlibat adalah mengapa SOP dibuat sejak awal. Stup (2001) mengutip sejumlah format dan standar berbeda yang dapat digunakan untuk membuat SOP.

1) versi sederhana dari prosedur operasi standar (SOP) yang disebut "Prosedur Langkah Sederhana" (SSP) tidak mencakup banyak kebijakan atau prosedur yang diformalkan. Perusahaan tanpa tenaga kerja yang besar sering menggunakan prosedur operasi standar ini.

2) Tahapan Hirarki, terdiri dari lebih dari sepuluh langkah tetapi sedikit penilaian.

3) representasi grafis dari prosedur operasi standar (SOP), yang lebih panjang

dari 10 langkah tetapi hanya berisi beberapa pilihan. Ini semua tentang bagaimana itu disajikan. Tujuan suatu metode digambarkan dalam Format Grafik dengan menggunakan bagan, gambar, atau diagram.

Prosedur Operasi Standar (SOP) harus ditetapkan secara cukup mendalam sehingga seseorang yang hanya memiliki pemahaman yang dangkal tentang suatu subjek dapat melaksanakan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu proses atau langkah dengan baik tanpa pengawasan.

4) Flowchart Prosedur Operasi Standar (SOP) yang Kompleks dengan Sengaja Diagram alir adalah representasi grafis dari prosedur operasi standar (SOP) yang dapat digunakan untuk mengkomunikasikan proses pengambilan keputusan yang kompleks dengan mudah. Simbol yang digunakan untuk menjelaskan desain diagram alir harus dipilih dengan cermat, karena simbol tersebut dapat mewakili berbagai hal.

2.3 Tujuan Dan Fungsi Standart Operasional Prosedure (SOP)

Menurut Ekotama (2015), Prosedur Operasional Standar (SOP) dibuat untuk merampingkan operasi, memungkinkan kita untuk berkonsentrasi pada apa yang benar-benar penting saat melakukannya seefisien dan seakurat mungkin. Metode ini memudahkan untuk memaksimalkan pendapatan sambil menurunkan biaya dan menutup potensi kebocoran uang. Sementara ini, Purnamasari (2015) menggambarkan peran SOP sebagai berikut:

1. Mendokumentasikan semua operasi dan kegiatan untuk referensi di masa mendatang.
2. Memiliki pemahaman yang kuat tentang tanggung jawab posisi seseorang dalam keseluruhan yang lebih besar.
3. menanamkan rasa ketertiban dan disiplin di benak seluruh karyawan di semua tingkatan perusahaan, institusi, dan entitas terafiliasi lainnya.
4. Menjaga agar semua unit kerja Anda beroperasi pada standar tinggi yang sama.
5. Mempersingkat proses staf.
6. Prosedur Operasi Standar ini memberikan landasan hukum yang kokoh untuk mengambil tindakan dalam kasus

penyalahgunaan atau penyalahgunaan kekuasaan.

7. Memudahkan Memilah dan Menyingkirkan Segala Sesuatu yang Tidak Sesuai Prosedur.

8. Sebagai sarana untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, kemunduran, kebingungan, dan usaha yang sia-sia.

9. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerja itu sendiri.

10. Konsolidasi aturan dan peraturan perusahaan.

11. Pastikan semua yang Anda lakukan dalam operasi seefektif mungkin.

12. Ceritakan tentang alat bantu pelatihan.

13. Memudahkan pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga mereka dapat mempelajari peran mereka, mengetahui hak-hak mereka, dan memenuhi komitmen mereka.

14. Mencegah bahaya apa pun terhadap perusahaan atau departemen dan personelnnya.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian, seperti yang didefinisikan oleh Nazir (2011), adalah proses metodis, berlarut-larut untuk mencari sesuatu sesuai dengan norma dan prosedur ilmiah yang relevan. Dengan menggunakan wawancara, catatan lapangan, foto/gambar, catatan pribadi, catatan pribadi, dan dokumen pemerintah, peneliti berusaha memberikan penjelasan rinci tentang masalah yang dihadapi. Agar teknik penelitian ilmiah dapat digunakan di dunia nyata, perlu dikembangkan desain penelitian yang sesuai dengan keadaan dan cukup mendalam.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Angkasa Garden Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang tiga yang berada di, Jl. Dr. Setia Budi No.107 Kelurahan Rintis, Kecamatan Limapuluh Pekanbaru, Riau, Indonesia. Merupakan salah satu

hotel yang berada di pusat kota, yang dekat dengan mal dan pusat perbelanjaan yang dikunjungi banyak orang di kota pekanbaru. Hotel ini banyak dikunjungi para wisatawan yang berliburan ke Pekanbaru. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian mengenai pelaksanaan standart operasional procedure (SOP) room service di angkasa hotel pekanbaru. Adapun waktu penelitian yang dimaksud adalah dimana proses pembuatan skripsi sampai dengan selesai dan penulis melakukannya dalam rentang

bulan januari 2022 sampai pada bulan mei 2022.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memainkan peran penting karena merekalah yang paling banyak mendapatkan informasi tentang topik penelitian. Subyek penelitian yang dipilih secara sengaja yang mewakili penekanan utama penelitian dapat diharapkan untuk ditempatkan. Partisipan, atau informan, adalah orang-orang yang secara sukarela membantu proyek penelitian dengan memberikan data kunci. Berkaitan mengenai penelitian yang akan diteliti, maka subjek penelitian yang terkait pelaksanaan standard operasional room service di angkasa garden hotel pekanbaru, penulis akan mengambil 3 orang informan sebagai kunci subjek penelitian, yaitu 1 *manager food and beverage service*, 1 orang *waiter room service* dan 1 orang nya lagi *waiters room service*

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan hasil penelitian yang berupa data yang diperoleh dari pihak responden yang ada di hotel bisa langsung dari objek penelitian, untuk sumber penelitian primer sangat berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian yang akan kita ajukan. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai manager food and beverage service, waiter dan waiters room service di angkasa garden hotel pekanbaru. Data

merupakan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.4.2 Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiono (2005) adalah hasil penelitian berupa data yang didapat dari sumber tertentu seperti data informasi dari perpustakaan, artikel, atau dokumen yakni informasi dalam bentuk jadi yang telah di miliki oleh angkasa garden hotel pekanbaru yang memberikan pelayanan tambahan dalam melakukan penelitian. Data tersebut berupa arsip atau dokumen yang memiliki kaitan dengan penelitian ini. Data sekunder juga dikumpulkan dari berbagai dokumen atau sumber lain yang terkait dengan masalah tersebut, data juga diperoleh dari sumber buku-buku dan jurnal.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data.

3.5.1 Observasi

Istilah "pengamatan" mengacu pada metode pengumpulan data penelitian di mana peneliti membuat catatan berdasarkan apa yang mereka lihat. Sangat penting untuk membedakan antara pengamat, juga disebut (W. Gulo, 2002).

3.5.2 Wawancara

Peneliti menggunakan protokol wawancara yang ditetapkan secara metodis dan komprehensif untuk memperoleh data yang dibutuhkan, dan wawancara yang digunakan dalam penelitian ini banyak menggunakan pertanyaan terstruktur.

3.5.3 Dokumentasi

Peneliti mendapatkan informasi melalui dokumentasi dengan mengumpulkan makalah dari sumber terpercaya yang akrab dengan profil perusahaan, struktur organisasi, statistik personel, dan

deskripsi pelaksanaan prosedur operasi standar di room service.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menarik kesimpulan dari data kualitatif, peneliti harus terlebih dahulu mengurangi jumlah data, menampilkan data, dan kemudian membuat kesimpulan, seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugioyono, 2009).

3.6.1 Reduksi Data

Kegiatan dimulai dengan pemilihan anggaran yang sesuai, yang kemudian mengalihkan perhatiannya pada proses penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3.6.2 Penyajian Data

Berbagai metode, termasuk deskripsi singkat, bagan, korelasi antar kategori, dan penjelasan data yang diperoleh, digunakan untuk menampilkan informasi yang dikumpulkan. Teks naratif (seperti dalam catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, dan bagan semuanya dapat digunakan untuk menyajikan data kualitatif.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Setelah data tersebut dikumpulkan, baru menghasilkan kesimpulan yang belum pasti dan meragukan hingga harus diverifikasi, yang dicapai dengan mengatur reduksi data dan tampilan data untuk memastikan hasil yang konsisten.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Pelaksanaan Standard Operasional Procedure (SOP) Room Service di Angkasa Garden Pekanbaru.

4.4.1 Standart operasional prosedur (SOP) room service

Kamar SOP hotel adalah blok bangunan dasar yang menjadi dasar semua operasi operasional lainnya dibangun. Hotel ini memiliki prosedur operasi standar (SOP) untuk setiap

departemennya. Selain itu, departemen layanan kamar Sky Garden Hotel Pekanbaru mengikuti serangkaian SOP untuk semua operasinya. Maka berikut adalah penulis melakukan wawancara kepada supervisor food and beverage service department dan waiter dan waiters di room service angkasa garden hotel pekanbaru pada 06 juli 2022

“Ada seperangkat aturan universal yang diikuti semua hotel (SOP). Tentu saja, layanan kamar hotel memiliki seperangkat SOP sendiri yang mungkin atau mungkin tidak mencakup hal yang sama. Prosedur operasi standar (SOP) di bintang lima dan ekonomi hotel tidak identik. Tak terkecuali room service Sky Garden Hotel Pekanbaru juga tak kalah sempurnanya. Pekerjaan yang ada harus diselesaikan oleh seluruh personel sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, baik tetap, harian, pekerja, maupun trainee (SOP). dilakukan untuk memastikan layanan kamar berjalan seefisien mungkin. Salah satu SOP awal dalam layanan kamar adalah "preferensi", yang mencakup pengorganisasian dan pemeliharaan area kerja yang berfungsi penuh, serta semua alat dan perlengkapan yang diperlukan untuk melaksanakan Layanan Kedua adalah pengambilan pesanan, yaitu menangkap dan mendokumentasikan pesanan menu telepon dan gagang pintu pelanggan secara akurat. eh, dengan mempertimbangkan preferensi para tamu dan sifat acaranya. Pada langkah terakhir, yang dikenal sebagai "clear-up", semua peralatan room service yang kotor dikumpulkan, diperiksa, dan dikirim ke area yang telah ditentukan untuk dibersihkan. (wawancara dilakukan kepada bapak doni selaku supervisor f&b service)”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di hotel angkasa garden juga memiliki standar operasional prosedur (SOP) seperti hotel-hotel umum lainnya. Hanya saja penerapannya sedikit berbeda dengan hotel lain.

4.4.2 Pelaksanaan standart operasional prosedur (SOP) di room service

Kamar berjalan efisien, andal, dan konsisten karena kepatuhan staf menunggu terhadap SOP, yang menguraikan langkah-langkah spesifik yang harus diambil untuk menyelesaikan tugas dari perspektif hasil akhir. Berikut wawancara yang dilakukan terhadap informan :

“Sementara ada mungkin ada SOP, saya menemukan bahwa staf menunggu sering menyimpang dari mereka. Prosedur operasi standar (SOP) harus diikuti, namun mungkin tidak selalu. Meskipun pelayan diharapkan mengikuti standar operasional pr yang ditetapkan ocedure (SOP), mungkin ada kasus yang menyimpang dari SOP, misalnya : telepone bordering lebih dari 3 kali, pramusaji tidak mengingat pesanan tamu, tidak ada nya suggestive selling kepada tamu dari pramusaji. Terkadang pramusaji juga ikut membantu dalam menyelesaikan condiment pesananan tamu yang bukan merupakan bagian dari job desknya. Kurangnya perlengkapan saat pengantaran pesananan tamu dan pramusaji terkadang tidak mengetuk pintu tamu sebanyak 3 kali yang membuat tamu complain. (wawancara dilakukan kepada bapak doni selaku supervisor f&b service)”.

Hasil dari wawancara penulis tentang Standard operational prosedur (SOP) di Soom Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dengan bapak Doni selaku Supervisor Food and Beverage Service di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, mengenai SOP di Soom Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yang sudah dilaksanakan sesuai prosedur namun terkadang pelaksanaan kegiatan yang diluar standar prosedur operasi (SOP) Hal ini masih sering dilakukan, misalnya dengan cara berikut:

1 Telepon kasir sering berdering lebih dari tiga kali selama makan. Staf restoran biasanya dibanjiri lebih dari tiga panggilan telepon berturut-

turut karena mereka membantu dengan layanan sarapan dan menerima pesan layanan kamar.

2 Sangat jarang staf menunggu lupa atau tidak menyadari item menu dan minuman yang sekarang tidak tersedia karena sudah habis. Sebagian besar waktu, ini terjadi karena dapur tidak memberi tahu staf menunggu tentang item menu yang tidak dipesan.

3 Ketika seorang pelanggan menelepon untuk memesan, pramusaji atau pramusaji yang menjawab telepon biasanya hanya membaca ulang seluruh pesanan dan tidak memberikan saran atau peningkatan penjualan. Tingginya volume pesanan bawa pulang dan layanan kamar membuat restoran sering penuh sesak.

4 Harus ada pelayan layanan kamar, yang masing-masing bertanggung jawab untuk menyiapkan peralatan yang diperlukan di dapur untuk menyelesaikan pesanan makanan para tamu secepat mungkin. Namun, semakin sering pelayan layanan kamar membantu dapur, semakin staf dapur percaya bahwa pelayan bertanggung jawab untuk menyiapkan semua bumbu, bahkan jika itu bukan tanggung jawab pelayan.

5 Pelayan yang membawa pesanan tamu ke kamar tidak mengecek ulang semua yang dipesan. Ini harus diperhitungkan sehingga pengiriman makanan dan minuman kedua yang tidak perlu dapat dihindari.

6 Tamu mungkin mengharapkan lebih dari tiga ketukan dari pelayan yang mengantarkan makanan mereka. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa tidak biasa bagi pengunjung untuk mendengar ketukan ketiga pelayan, mengharuskan pelayan untuk mengetuk lagi dan menunggu tamu menjawab pintu untuk kedua kalinya.

4.4.3 Kegiatan dari shift ke shift room service

“Layanan kamar di Angkasa Garden tersedia pada dua waktu yang berbeda dalam sehari. Aktivitas utama shift bervariasi tergantung pada jadwal makan shift. Setiap shift identik dengan shift restoran, hingga ke detail terkecil. (wawancara dilakukan kepada bapak doni selaku supervisor f&b service)”.

Hasil dari wawancara penulis tentang pelaksanaan kegiatan di Soom Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dengan bapak Doni selaku Supervisor Food and Beverage Service di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yaitu:

1) Room service pada shift pagi

Pelayan yang bertugas untuk shift pagi memulai pekerjaannya pada pukul 07:00 WIB dan bekerja sampai pukul 15:00 WIB:

Pada shift pagi, dapat melakukan hal berikut:

- a) Mengelola layanan makan pagi (baik di ruang makan maupun di kamar tamu).
- b) Menawarkan layanan kamar untuk menu makan siang kepada tamu hotel.
- c) Singkirkan peralatan makan bekas dan kotor dari kamar tamu.
- d) Persiapan makanan untuk makan siang.
- e) Menyajikan hidangan makan siang ke kamar tamu yang memesan.
- f) Mengantarkan keranjang buah, peti empat piring, dan bunga ke kamar tamu VIP atau rombongan setelah diberitahu oleh resepsionis hotel.
- g) Mengantarkan barang dagangan ke gudang dan menukar tempat tidur yang kotor untuk bersih.
- h) Ma raja daftar lengkap semua milik seseorang.

2) Room service pada shift sore

Bagi yang bertugas antara jam 15:00 dan 23:00 WIB di sore hari.

- a) Bersiaplah untuk menyajikan makan malam untuk tamu yang makan di kamar.
- b) Pindahkan peralatan makan bekas dan kotor dari kamar tamu.
- c) Menetapkan prosedur administrasi seperti filing dan stocktaking.

d) Membuat makan pagi.

4.4.4 Makanan dan minuman yang di jual pada room service

“Pilihan bersantap di dalam kamar, dari hors d'oeuvres hingga makanan manis, dan segala macam minuman, dapat ditemukan di buku menu. Item ini hanya tersedia pada menu layanan kamar di Garden Hotel Pekanbaru jika tamu memesan masakan Indonesia. (wawancara dilakukan kepada bapak Indra selaku waiter f&b service)”.

4.4.5 Cara menerima telephone pesanan tamu

Penulis melakukan wawancara dengan bapak Doni selaku f&b manager di room service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru pada tanggal 06 Juni 2022:

“Kejelasan, dan akurasi dalam menempatkan pesanan tamu ini melalui telepon sangat diharapkan. Cobalah untuk tetap tenang saat Anda mendengarkan cerita pengunjung. Selain itu, Anda tidak boleh memotong pembicaraan tamu. Jika pengunjung menanyakan detail spesifik, Anda harus memberikannya secara langsung dan akurat. Jangan agresif saat menawarkan makanan dan minuman, tetapi bersikaplah baik. Untuk memastikan layanan yang tepat, pesanan tamu harus diketik di pad pesanan secara akurat dan lengkap. Tinjau surat atau email yang dikirimkan kepada pengunjung untuk memastikan keakuratannya.”

Wawancara di atas adalah praktik standar untuk departemen layanan kamar hotel saat mengumpulkan pesanan telepon dari tamu.

“Kebijakan tersebut menyatakan, "Ketika pengunjung menelepon, Anda harus menyapa mereka dengan hangat dan mengucapkan selamat pagi, siang, atau malam kepada mereka. Perhatikan baik-baik permintaan pengunjung. Sambil

memperhatikan kami, Anda membuat tiga salinan dari setiap pesanan tamu (dengan nomor kamar, jumlah tamu, nama tamu, nomor pesanan, dan waktu pengiriman) dan masukkan ke dalam buku pesanan. Kemudian, baca pesanan tamu untuk kedua kalinya, pastikan untuk mencatat nomor kamar dan waktu pengiriman. pelanggan menutup telepon, berterima kasih atas pesanan mereka dan mengirim halaman pertama slip pesanan ke dapur. Siapkan semuanya, dan ketika makan selesai, bawa dan minuman apa pun yang dipesan pengunjung ke kamar mereka, bersama dengan tamu bill atau surat-surat penagihan. (wawancara dilakukan kepada bapak Indra selaku waiter room service)”.

Wawancara di atas merupakan cara pelaksanaan menerima telepon pesanan tamu kamar di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

“Pengetahuan seorang order taker tentang up- pria jual, terbatas, dan habis terjual u item sangat penting sebelum menerima pesanan tamu. Jika item pada menu telah terjual habis, itu berarti persediaan yang diperlukan untuk menyiapkan atau menyajikan hidangan tidak lagi tersedia di dapur atau gudang. Dalam menu terbatas, ketika bahan makanan sedikit, penjualan juga dibatasi. Menu yang belum terjual tetapi bahannya masih tersedia adalah contoh menu up-selling; dalam hal ini, pramusaji bertugas membuat sugesti penjualan agar hidangan dirotasi atau dijual. (wawancara dilakukan kepada bapak Doni selaku supervisor f&b service)”.

Wawancara di atas merupakan cara penanganan pesanan dari tamu di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

4.4.6 Cara Menyajikan Pesanan Tamu

Setelah mendapatkan salinan pesanan atau slip pesanan dari manajer f&b atau kapten, pelayan Layanan Kamar akan mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu.

“Boleh mengetuk pintu tidak lebih dari tiga kali sebelum seseorang datang

membantu Anda. Pintu kamar tamu diketuk dengan lembut; ucapan "selamat pagi", "selamat siang", atau "selamat malam" yang sederhana sudah cukup sebagai ucapan terima kasih. Tunggu izin dari pengunjung untuk memasuki ruangan. Pastikan meja diatur dengan benar dan semuanya berada di tempat yang seharusnya. Pertahankan pengunjung Anda jika Anda tidak yakin bahwa semuanya baik-baik saja. (wawancara dilakukan kepada bapak doni selaku supervisor f&b service)".

Wawancara di atas merupakan cara menyajikan pesanan tamu di room service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

4.4.7 Cara Order taking Room Service

Informasi berikut ini berdasarkan wawancara penulis dengan para penerima pesanan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dan instansi lain untuk menentukan praktik terbaik dalam menerima dan memenuhi permintaan makanan dan minuman pelanggan:

1. jangan biarkan telepon berdering lebih dari dua kali sebelum mengangkatnya
2. Gunakan basa-basi dan lakukan kontak mata, halo, ini Ria dari layanan kamar, ada yang bisa saya bantu hari ini?"
3. Catat dengan tepat nomor kamar, nama tamu, pesanan, jumlah total pesanan, dan waktu pemesanan saat tamu memesan.
4. Pastikan Anda menanggapi setiap pertanyaan pelanggan mengenai menu dengan cara yang jelas, sopan, dan ringkas.
5. Manfaatkan setiap kesempatan untuk terlibat dalam pemasaran sugestif, dan bebas memberikan saran tentang cara meningkatkan komposisi makanan secara keseluruhan
6. tanyakan apakah pengunjung memiliki batasan diet atau

tidak, seperti preferensi untuk lebih sedikit garam atau gula, atau preferensi untuk makanan mereka disajikan langka, sedang, atau matang.

7. Lakukan lagi dalam urutan yang sama (ulangi pesanan tamu yang meliputi jumlah dan jenis pesanan, waktu pesanan diantar ke kamar, dan nomor kamar).

8. harus memberi tahu pelanggan bahwa makanan mereka akan siap dalam 30 menit (memberi atau menerima), dan jika ada penundaan, mereka akan dikirim kembali ke kamar mereka.

9. Ungkapkan rasa terima kasih dan biarkan penelepon menutup telepon ketika pembicaraan telah berakhir. (wawancara dilakukan kepada ibu Ria selaku waiters f&b service)".

Setelah dikirim ke dapur segera setelah penerima pesanan memasukkannya ke komputer dari ruang tamu, karena slip pesanan digandakan sebagai tagihan tamu (kwitansi pembayaran). Pelayan layanan kamar yang membawa barang pesanan tamu ke kamar juga menerima salinan tagihan tamu.

4.4.8 Penaataan (Set Up) Alat Makan Pelayanan di Room Service

Kamar di Hotel Angkasa Garden di Pekanbaru beroperasi sesuai dengan protokol pengaturan layanan peralatan makan berikut.

"Di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, tata cara menyiapkan peralatan makan untuk room service yang benar adalah, pertama, menyiapkan piring, sendok, garpu, dan gelas yang bersih; kedua, mengambil makanan yang sudah jadi dari dapur; ketiga, menyiapkan troli; dan keempat, mengantar makanan ke kamar tamu.

(wawancara dilakukan kepada bapak Indra selaku waiter f&b service)".

4.4.9 Prosedur Mengangkat Peralatan Kotor (clear up) dari Kamar Tamu

Clear up mengacu pada proses mengumpulkan piring dan peralatan makan yang ditinggalkan oleh pengunjung ruangan.

“Siap untuk pergi dalam waktu satu jam dari kedatangan hidangan. Agar pelayan dapat membersihkan atau mengangkat piring kotor di dalam ruangan, maka penerima pesanan akan memanggil pengunjung. Mengundang serangga (semut dan kecoa) ke dalam kamar yang dapat merugikan tamu, bau tidak sedap di dalam kamar yang mengganggu kenyamanan tamu, dan aroma yang tidak sedap di dalam kamar hingga mengganggu kenyamanan tamu adalah semua akibat potensial meninggalkan peralatan kotor dan sisa makanan di dalam kamar. Kamar tamu untuk waktu yang lama. Pada setiap tingkat, pelayan harus membuat putaran penuh sebelum ia dapat membawa nampan layanan kamar menaiki tangga. Rencanakan untuk melakukan tugas ini antara waktu fajar dan senja. Room service bekerja sama dengan room officer dan satpam yang akan menginformasikan room service jika ada peralatan yang kotor di dalam kamar atau di koridor, memungkinkan kelancaran pelaksanaan picking merapikan peralatan kamar yang kotor dan menjaga kebersihan koridor. (wawancara dilakukan kepada bapak doni selaku supervisor f&b service)”.

Berdasarkan wawancara di atas prosedur dalam pengangkatan alat kotor di kamar tamu tidak bisa dilakukan sembarangan harus dilakukan dengan beberapa teknik sesuai SOP yang ada di hotel tersebut, demi kelancaran pekerjaan dan kenyamanan tamu.

4.2 Kendala dan Solusi

4.2.1 Kendala

Masalah utama untuk layanan kamar adalah prevalensi kesalahan dari berbagai jenis yang muncul selama pelaksanaannya untuk tamu.

“Pengenalan layanan kamar penuh dengan kesulitan, yang paling umum adalah:

- 1) layanan pengiriman makanan hotel agak lambat karena kurangnya personel.
- 2) Butuh waktu terlalu lama untuk mendapatkan pesanan dan minuman pelanggan kepada mereka service.

Lift rusak, sehingga tidak memungkinkan untuk membawa makanan ke layanan kamar. Atau, jika Anda perlu melakukan pengiriman layanan kamar, Anda dapat meninggalkan salah satu mesin di dalam ruangan

- 3) makanan panas tidak panas dan makanan dingin tidak dingin.

Alasannya karena minuman dan hidangan tidak disajikan dengan menarik. Makanan yang harus disajikan panas, tetapi disajikan hangat atau dingin termasuk sup ayam. Sayangnya, minuman ringan yang dipesan tidak dipasok pada suhu yang tepat. Seseorang dapat secara sah merengek dalam keadaan seperti itu.

- 4) Pengunjung tidak dapat menikmati makanan karena terlalu panas, asin, dll.

Karena pengetahuan produk penerima pesanan diuji setiap kali pelanggan memiliki pertanyaan tentang menu, mereka harus cukup mengenal item pada menu untuk memberikan jawaban langsung dari menu yang ditanyakan.

- 5) Banyak item yang terdaftar untuk layanan kamar tidak tersedia.

Karena banyak item yang terdaftar di menu tidak tersedia saat pengunjung menentukan pilihannya. Tidak ada yang bisa dimakan, seperti sop buntut, lotek, siomay, atau jus apel. Fakta bahwa banyak item pada menu tidak tersedia adalah sumber kritik umum dari pengunjung.

- 6) keheňangan pelanggan dalam menghadapi layanan yang luar biasa.

Angkasa Garden Hotel di Pekanbaru menggabungkan telepon kasir dengan layanan kamar dan restoran untuk melayani para tamu dengan lebih baik.

Pengaduan diajukan ketika pelanggan yang ingin memesan layanan kamar diabaikan karena tamu lain menelepon layanan kamar untuk meminta fasilitas seperti sampo, sabun, dan lain-lain. (wawancara dilakukan kepada ibu Ria selaku waiters f&b service)”.

Wawancara di atas merupakan beberapa kendala yang sering terjadi dalam Pelaksanaan Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

4.2.2 Solusi

Langkah-langkah berikut diambil untuk mengatasi tantangan dan menemukan opsi untuk memperkenalkan layanan kamar:

1) Merekrut lebih banyak orang untuk memastikan operasi bisnis tidak terganggu.

2) Butuh waktu terlalu lama untuk mendapatkan pesanan dan minuman pelanggan kepada mereka.

Solusinya : Untuk menghindari keterlambatan dalam mengirimkan pesanan tamu, Anda sebaiknya menggunakan lift tamu daripada menunggu perbaikan dilakukan pada lift atau mencoba menggunakan jalur evakuasi atau tangga. Pelayan harus memeriksa ulang kelengkapan peralatan yang mereka rencanakan untuk diberikan kepada pelanggan sebelum mengirimkan pesanan layanan kamar untuk memastikan tidak ada barang-barang penting yang terlupakan.

3) kebalikan dari apa yang harus disajikan panas disajikan hangat, dan kebalikan dari apa yang harus disajikan dingin disediakan tidak dingin atau dingin.

Solusinya : dengan mengawasi pesanan dapur Anda untuk memastikan mereka tidak duduk terlalu lama, memiliki kotak panas atau rechaund di tangan untuk memastikan makanan disajikan panas, dan biarkan juru masak tahu item menu mana yang akan siap pertama. makanan panas tetap panas dan makanan dingin tetap dingin sampai disajikan.

4) Pengunjung tidak dapat menikmati makanan karena terlalu panas, asin, dll.

Solusinya : Salah satu cara untuk mencegah pengunjung menjadi tidak puas dengan makanan mereka adalah untuk mengambil pesanan untuk memberikan spesifik pada rasa hidangan saat menerima pesanan. Dan pelayan atau pramusaji yang baik akan ingat untuk menanyakan apakah ada preferensi rasa tertentu yang dimiliki pelanggan, seperti "tidak terlalu asin", "tidak terlalu pedas", dll., sehingga makanannya tepat untuk selera pelanggan.

5) Banyak item yang terdaftar untuk layanan kamar tidak tersedia.

Solusinya : agar pengambil pesanan meminta maaf dan menjelaskan kepada pelanggan mengapa beberapa item menu tidak tersedia; jika customer tidak tertarik dengan penjelasannya, maka order taker akan melakukan upselling dengan menonjolkan keunggulan dari item menu yang tersedia.

6) keheningan pelanggan dalam menghadapi layanan yang luar biasa.

Solusinya : menginformasikan atau membantu pengunjung dalam menghubungi housekeeping, meningkatkan keramahan dan komunikasi, memastikan pesanan terkirim sesuai jadwal dan lengkap, dan memulihkan layanan jika ada keluhan.

(wawancara dilakukan kepada ibu Ria selaku waiters f&b service)”.

Wawancara di atas merupakan solusi dari kendala dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Room Service Angkasa Garden Pekanbaru.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berikut adalah hasil analisis terhadap Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

1) Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa food and beverage departement khususnya bagian room service di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru telah menerapkan standart operasional

prosedur. Walaupun terkadang masih banyak yang melaksanakannya diluar dari prosedur yang telah di tetapkan.

2)Keandalan dalam hal waktu yang dijanjikan dan ketepatan kerja sangat penting untuk keberhasilan penerapan layanan kamar.

3)Jika bekerja di layanan kamar, perlu mengetahui semua yang perlu diketahui tentang produk yang dijual.

4)Mempersiapkan peralatan room service termasuk peralatan makan, paper goods, sup, cangkir, piring, tusuk gigi, garam & kertas, nampan, dan troli sangat penting untuk keberhasilan room service.

5)memastikan tidak ada peralatan yang tersisa saat memenuhi pesanan sangat bergantung pada ketepatan Anda menyiapkan peralatan sesuai dengan pesanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. saran - saran dari penulis sebagai berikut :

1. Menjaga jalur komunikasi yang terbuka antara dapur dan staf menunggu untuk mengurangi frekuensi keluhan pelanggan dan meningkatkan konsistensi layanan.
2. Asah kemampuan dalam mempromosikan item makanan dan minuman yang tersedia.
3. Sistem umpan di *room service* membutuhkan perencanaan penempatan peralatan dan manajemen persediaan yang cermat.
4. Peserta pelatihan muda di layanan kamar biasanya memiliki supervisor dewasa di sana untuk memastikan pelatihan yang tepat dan tidak terjadi miskomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Adinegara, G. J., Yanti, N. K., & Astuti, N. M. (2015). Analisis Tingakt Kepuasan Tamu

Terhadap Pelayanan Pramusaji Pada Hotel Puri Raja Di Legian, Kuta-Bali. *Vol.10 No.2*, 12-21.

Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, M., & Agus Arijanto, S. M. (2015). *Etika Bisnis* .

Bogor : IPB Press.

Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.3 No.1*, 120-134.

H. Marsum Widjojo Atmodjo, S., & Hj. Siti Fauziah, S. A. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.

Hardani, S. M., Helmina Andriani, M., Jumari Ustiawati, S. M., Evi Fatmi Utami,

M. A., Ria Rahmatul Istiqomah, M., Roushandy Asri Fadani, S., . . . Nur Hikmatul Aulia, G. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*. Mataram: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta .

Hermawan, H., Barahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Bandung : PT. Nasya Expanding Manajemen.

Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Manajemen Hospitality*.

Bandung: PT. Nasya Expanding Manajemen.

Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasaran Indonesia .

Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan . *Jurnal Nusantara(Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) Vol.2 No.2*, 13-19.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh

Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Tamu
Hotel . *Jurnal Administrasi Bisnis*
Vol.50 No.5, 27-36.

Zulkifli. (2016). Pengaruh Waiter
Profesional Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Di Restaurant
Harris Cafe Harris Resort
Waterfront Hotel Batam. *JOM*
Fisip Vol.3 No.2 , 1-3.