

# Penerapan Standar Standar Pelayanan Di Tjokro Pelayanan Di Tjokro Restoran Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

## *Implementation Of Service Standards In Tjokro Grand Tjokro Hotel Restaurants Yogyakarta*

1<sup>st</sup> Mia Novianti  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
mianovianti@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Umi sumarsih  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

### ABSTRAK

Food and Beverage merupakan department di hotel yang bertugas menyediakan dan mengolah makanan dan minuman untuk para tamu hotel. Dalam Food and Beverage service diantaranya seperti service, main kitchen, cold kitchen, hot kitchen dan pastry. Diantaranya bertugas memberikan pelayanan di department Food and Beverage. Kualitas produk untuk mencapai kepuasan tamu dalam produk yang akan di hasilkan. Dalam meningkatkan kualitas produk setiap hotel memiliki beberapa cara untuk meningkatkan kualitas bahan baku yang akan digunakan untuk mengolah produk. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya Food and Beverage dalam meningkatkan kualitas bahan baku di hotel. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, interview dan

dokumentasi kemudian dianalisis dengan memberikan kesimpulan dan saran menurut penulis. Hasil penelitian yang didapat untuk mengetahui upaya Food and Beverage Department untuk meningkatkan kualitas produk di hotel.

**Kata kunci :** Food and Beverage, Bahan Baku, Kualitas produk.

### ABSTRACT

*Food and beverage is a department in the hotel which is in charge of providing and processing food and beverage there are several sections such as service, main kitchen, cold kitchen, hot kitchen and pastry. some of them are tasked with providing good service to guests to get quality service in the food and beverage department. product quality to achieve guest satisfaction in the products produced. in improving product quality, every hotel has several ways to improve the quality of raw materials that will be used to process*

*products. the purpose of this study is to find out how the efforts of food and beverage in increasing the quality of raw materials in hotels. This research method uses a qualitative approach and uses data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation*

*and suggestions according to the author. the results of the study were to determine the efforts of the food and beverage department to improve product quality in hotels*

**Keywords : Food and Beverage, Raw Materials, Produk quality**

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kota Yogyakarta mendapatkan julukan sebagai kota pelajar, kota wisata, dan kota budaya. Yogyakarta telah mencapai peningkatan yang sangat pesat di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Yogyakarta memiliki beberapa hotel yang menawarkan fasilitas dan harga yang beragam. Mulai dari hotel yang standar dengan pelayanan yang cukup baik, sampai dengan yang mewah dengan pelayanan yang cukup baik, samapi dengan yang mewah dengan pelayanan yang cukup prima.

Hotel grand tjokro yogyakarta memiliki fasilitas restoran *casual* dan *longue* yang luas dengan jendela setinggi langit-langit, dan juga terdapat kolam berenang outdoor, spa dan gym. Hotel grand tjokro menerapkan kebersihan kepada seluruh karyawan di hotel. Karyawan juga diwajibkan untuk memakai masker dan sarung tangan.

*Food and Beverage (F&B) Department* sebagai penyediaan makanan dan minuman mempunyai peranan besar dalam memuaskan tamu, melalui makanan dan minuman yang telah tersedia. Department F&B mempunyai 2 bagian yaitu, *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage Service*. Keduanya bekerja sama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan oleh tamu.

Baik tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap di hotel.

## II. KAJIAN TEORI

Pengertian *standard operating procedure* (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Menurut Purnamasari (2015:13) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi dan tujuan secara lembaga, instansi, atau lembaga. Purnamasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada dalam SOP yaitu seperti :

1. Konsisten
2. Efisien
3. Meminimalkan kesalahan
4. Penyelesaian masalah
5. Perlindungan tenaga kerja
6. Peta kerja
7. Batasan masalah

Tujuan dan fungsi *standard operating procedure* (SOP)

Tujuan membuat *standard operating procedure* menurut ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keungan bisa di cegah.

### Pengertian restoran

*According Adrew (2013:3) said A restaurant is commercial facility that provides food and beverage costumers.* Yang dapat diartikan sebagai fasilitas komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk mencari keuntungan.

### Pengertian server

Server menjadi professional ketika ia belajar seni pelayanan makanan. Pelayanan makanan berbagai pendekatan berdasarkan asal usul dan tujuan. Oleh karena itu ada pendekatan untuk layanan ketika kemegahan dan upacara dumana penekanya adalah pada acara dan kemahiran sementara ada layanan untuk seseorang.

### Definisi kualitas

- *Daming* : Mengidentifikasi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- *Crosby* : Mengidentifikasi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- *Juran* : Mengidentifikasi mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Menurut Davis dalam Yamit (2010:8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Garvin yang dikutip Yamit (2010:9) mengidentifikasi lima perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis yaitu

1. *Transcendental Approach*
2. *User Based Approach*
3. *Product Based Approach*

### 4. *Manufacturing based Approach*

### 5. *Value Based Approach*

### Definisi Pelayanan

Jasa pelayanan didefinisikan lebih baik dalam waktu tertentu tetapi tidak cocok pada waktu yang lain.

### Definisi kualitas pelayanan

Memiliki pandangan lain kualitas jasa pelayanan ini yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada penyelenggaraan, pelayanan, kualitas dan level tingkatan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberi perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan eksternal. Mengidentifikasi kualitas jasa pelayanan

- a. *Excellent*
- b. *Customer*
- c. *Service*
- d. *Wuality*
- e. *Levels*
- f. *Concisens*
- g. *Delivery*

Pendekatan pertama dikemukakan oleh Albert yang mendasar pendekatannya pada dua konsep pelayanan yaitu pelayanan berkualitas dan karakteristik jasa pelayanan.

1. *Tangibles* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* dan 5. *Empathy*. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur dan dipahami dan dijadikan sebagai hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kolter (2013:260) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama

1. Tidak berwujud
2. Tidak terpisahkan
3. Service Variability
4. Tidak tahan lama

Model kualitas pelayanan dikembangkan oleh A Parasuraman, L.L Berry dan V.A Zeithmal dalam yamit (2010:15) yang berupa untuk mengenali kesenjangan pelayanan yang terjadi dan mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahwa menghilangkan kesenjangan pelayanan tersebut.

### III. METODE

#### Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik

#### Teknik penentuan informan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber ) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi data banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut.

#### Teknik pengumpulan data

Studi pustaka penelitian disini melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Tinjauan pustaka mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori

yang diperlukan. Internet searching untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, penelitiain juga memanfaatkan dunia maya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini.

#### Studi lapangan

Observasi menyertakan pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, dan perilaku-perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang belakangan diingat. Wawancara percakapan dengan maksud tertentu wawancara merupakan suatu proses trasmisi data dari seseorang narasumber kepada pengecara sebagai bahan untuk melengkapi bidang yang diteliti. Dokumentasi dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melkakukan penelitian ini yaitu mengenai SOP di tjokro restoran grand tjokro yogyakarta.

#### Uji keabsahan data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Penelitian ini menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya sesuatu temuan atau data yang di laporkan penelitian dengan apa yang terjadi sesungguhnya dilapangan.

#### Teknik analisis data

Data yang diperoleh dalam lapangan segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan dengan mengikuti

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan
5. Evaluasi

Lokasi dan waktu penelitian

Dalam penelitian ini melakukan penelitian di Jl.Affandi No 37, Karang Gayam, Caturtunggal,Kec. Depok, Kabupaten ssleman, Daerah istimewa Yogyakarta

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Profil Hotel

Sejarah hotel grand tjokro yogyakarta merupakan hotel bintang empat (\*\*\*\*) yang memiliki standard hotel bintang 5. Grand Tjokro hotel memiliki konsep unik yang menggabungkan layanan hotel professional dan akomodasi dengan keramahan khas Indonesia. Hotel Grand Tjokro adalah hotel yang berdiri di bawah naungan manajemen kagum hotel. Hotel grand tjokro didirikan oleh bapak hidayat tjokro yang berasal dari kota solo.

##### Fasilitas hotel grand tjokro yogyakarta

1. Room
2. Lobby
3. Restaurant
4. Meeting room
5. Room service
6. Bussiness center
7. Daily laundry
8. Lounge
9. Outdoor swimming poll
10. Fitness center
11. Baby sitting service on request
12. 24 Hours security
13. Express check in and check out
14. Conciager service
15. Taxi service
16. Free valet service

##### Visi misi hotel Grand Tjokro

*To be the best star hotel in town providing five star hotel guest expreince, to be the market leader in yogyakarta. Amazing*

*loyalty program such as birthday surpise program. Friendly and corteous staff, happy share holder (owner). To miximize revenue good control in vinancial, aspect and to maximize.*

##### Standar operasional tjokro restoran hotel grand tjokro yogyakarta

1. SOP how to greet
2. SOP how to put a napkin on the guest lap
3. SOP how to server iced water
4. SOP how to present a menu
5. SOP selling skill
6. SOP How to take and order
7. SOP fill in captain order
8. SOP Served food arccoding to guest
9. SOP How to hols plates
10. SOP How to handle wrong order
11. SOP how to handle complain
12. SOP How to change soiled astray
13. SOP How to present a drink
14. SOP How to polish cutlery
15. SOP How to add additional cutlery
16. SOP how to polish a chinaware
17. SOP How tp polish glassware
18. SOP how to crumbing down
19. SOP How to bid Farewell to guest
20. SOP Banquet set up
21. SOP Buffer service
22. SOP Cah handling
23. SOP Coffe an tea service
24. SOP Fb linen

##### Penerapan SOP tjokro restoran hotel grand tjokro yogyakarta

Seragam yang digunakan adalah seragam yang sesuai dengan standar operasional prosedur

Jadwal kerja yang berlaku di service ditentukan oleh F&B supervisor. DI F&B

Terdapat 3 shift yaitu *Morning shift*, *middle shift* dan *afternoon shift*.

Deskripsi pekerjaan *food and beverage department* grand tjokro Yogyakarta adalah department yang menangani dalam penjualan yang di hasilkan *food and beverage product*, *food and beverage* membawahi beberapa outlet dari *food and beverage* diantaranya *batik lounge* sebagai *lounge* yang berada di *lobby hotel*. *Food and beverage department* memberikan banyak kontribusi kepada *income* selain fasilitas kamar, *food and beverage* berperan dalam melakukan inovasi-inovasi untuk peningkatan *food and beverage*.

*Food and beverage department* yogyakarta memiliki 2 yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service* yang di antaranya adalah

*Food and beverage product* merupakan *section* yang berhubungan langsung dengan pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah hingga menjadi matang dan siap disajikan. *Food and beverage product* terdiri dari :

1. *Main kitchen*
2. *Gardermanger*
3. *Butcher*
4. *Pastry*

*Food and beverage service* di hotel grand tjokro yogyakarta merupakan *section* yang berhubungan langsung dengan tamu dimana bagian ini bertanggung jawab terhadap penyajian makanan dan minuman kepada tamu yang datang memesan. *Food and beverage service* terdiri dari :

1. *Batik lounge*
2. *Rheno karaoke dan sky lounge*
3. *Room service*
4. *Tjokro restaurant*

## 5. *Banquet*

Alur pekerjaan

Aktivitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian diisni adalah sebagai berikut

- a. *Opening*
- b. *Inchanger batik lounge*
- c. *Cleaing area*
- d. *Room service*
- e. *Polesing*
- f. *Set up breakfast*
- g. *Set up ballroms weeding*
- h. *Helf staff handling*
- i. *Set up meeting room*
- j. *Ala carte handle*
- k. *Cleaning Fb area*
- l. *Check floor*
- m. *Closing*

## V. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian selama kurang lebih 6 bulan di hotel grand tjokro yogyakarta dapat disimpulkam sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur *food and beverage service* di hotel grand tjokro yogyakarta berjalan sesuai SOP yang semestinya.
2. Penerapan standar operasional prosedur pada department *food and beverage service* di hotel grand tjokro yogyakarta di aplikasikan oleh seluruh *staff* sesuai dengan standardnya.

Saran

Saran dari hasil penelitain standar operasional prosedur di hotel grand tjokro yogyakarta

1. *Staff* diharapkan lebih disiplin terhadap peraturan yang sudah di tetapkan oleh hotel, dan membangun

- kenerja yang baik antar department dan sesama *staff*. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.
2. Perlu adanya penambahan tenaga kerja di *kitchen* hotel grand tjokro yogyakarta seperti *steward* dan di *hot kitchen*. Supaya tidak terjadi keterlambatan dan keteteran. Untuk mengurangi beban karena kurangnya tenaga kerja yang cukup.

Sugiyono. (2005). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung : Alfaberta

Salurtingrum, S. E. (1996) Pengantar industri akomodasi dan restoran . Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

### REFERENSI

A,F. (2004). Pengantar Penelitian dalam pendidikan . Yogyakarta : Pustala belajar.

Agus, M.i (2012). Food and beverage service oprasional . Yogyakarta : Andi

Agus, s. b. (2006). Dasar-Dasar SOP department food and beverage service. Yogyakarta:CV Andi Offset., 60-98

Atik, R (2005). Manajemen pelayanan . Jakarta : Pustaka pelajar.

Bagyono .(2004). Pariwisata dan perhotelan . Bandung : CV Alfabeta

Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).

Nur Fatimah, E (2015). Stategi Pintar Menyusun SOP . Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Riandi,M (2016). Pengertian, Tujuan, Fungsi dan manfaat SOP . Jakarta : Pustaka Baru

Setiawan, H (2003). SOP Food and Beverage Service, Surabaya : Channers book.