

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar Lampung merupakan pintu gerbang Pulau Sumatera. Sebutan ini layak untuk Ibukota Propinsi Lampung. Kota yang terletak di sebelah Baratdaya Pulau Sumatera ini memiliki posisi geografis yang sangat menguntungkan. Letaknya di ujung Pulau Sumatera berdekatan dengan DKI Jakarta yang menjadi pusat perekonomian negara.

Kota ini menjadi pertemuan antara lintas tengah dan timur Sumatera. Kendaraan dari daerah lain di Pulau Sumatera harus melewati Bandar Lampung bila menuju ke Pulau Jawa. Pada umumnya kendaraan tersebut transit di terminal Rajabasa. Keluar dan masuknya kendaraan baik bus, angkutan kota maupun minibus ke terminal ini, ternyata mampu mendatangkan pemasukan bagi Pendapatan Asli Daerah Sendiri (PADS) Kota Bandar Lampung yang pada tahun anggaran 2000 mencapai Rp 11,9 milyar. Angkutan jalan raya mampu menyumbang Rp 273 milyar dari total kegiatan ekonomi tahun 2000. Sumbangan lapangan usaha ini paling besar dibanding angkutan lain misalnya air.

Banyaknya kendaraan yang keluar masuk melewati Bandar Lampung ini menambah padatnya jalan-jalan kota. Sejalan dengan perkembangan kota, kendaraan pribadi maupun umum pun semakin menjamur, ditambah lagi dengan kendaraan pengangkut hasil bumi dari pelosok daerah Propinsi Lampung yang akan dikirim ke Bandar Lampung sebagai pusat perdagangan provinsi. Wilayah Kota Bandar Lampung merupakan daerah perkotaan yang terus berkembang dari daerah tengah ke daerah pinggiran kota yang ditunjang fasilitas perhubungan dan penerangan. Pengembangan kota ditandai dengan tumbuhnya kawasan permukiman. Di kota Bandar Lampung memiliki hotel- hotel yang dengan pemandangan dan nilai keistimewaan yang tinggi seperti Novotel Lampung, Bukit Randu, Radisson Lampung, dll. Tetapi diantara semua hotel, ada hotel yang cukup lama beroperasi dan memiliki banyak pengalaman dalam bidang perhotelan. Hotel tersebut merupakan Sheraton Hotel Lampung

Sheraton Hotel Lampung adalah sebuah hotel bintang 5 dengan jumlah 110 kamar beralamat Jalan Wolter Monginsidi No.175, Kota Bandar Lampung . yang berjarak 28

kilometer dari Bandar Udara Internasional Radin Inten II dan 3 kilometer dari pusat CBD (Central Business District) Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, 5 kilometer dari Taman purbakala Pugung Raharjo, Lampung Tenggara.

Sheraton Hotel Lampung juga memiliki restoran yang bernama Pandan Wangi Restoran yang merupakan fasilitas dari hotel itu sendiri. Pandan Wangi Restoran merupakan restoran yang menyajikan makanan dan minuman baik dari nusantara maupun mancanegara

Penulis melakukan penelitian di Restoran Sheraton Hotel Lampung selama 6 bulan, area bekerjanya di Pandan Wangi Restoran. Pandan Wangi Restoran merupakan fasilitas hotel yang mengurus di bidang makanan dan minuman untuk tamu. Selama berada di Pandan Wangi Restoran ini, penulis diwajibkan untuk selalu siaga dan siap untuk melayani tamu.

Selama melakukan penelitian di Restoran Pandan Wangi, penulis menjalankan tugas di beberapa bagian seperti: Morning shift, dan evening shift. Dan penulis menjalankan beberapa tugas yang diberikan seperti menyambut tamu, melayani tamu sebaik mungkin, menghantarkan pesanan tamu hingga ke kamar, dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Akan tetapi dalam menjalankan tugas, penulis sering menemui masalah yang sering terjadi. Mulai dari tidak mengikuti peraturan yang ada atau tidak sejalan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada, dan kurangnya pengetahuan mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* Restoran Sheraton Hotel Lampung.

Menurut Purnamasari (2015:13) *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Dan Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa *standard operating procedure (SOP)* dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi efisien.

Contoh permasalahan yg terjadi selama melakukan pekerjaan di Restoran Sheraton Hotel Lampung, yaitu tidak sesuai nya dan kurang maksimal langkah dalam

pelayanan seperti: Restoran *Uniform*, *Buffet Set Up*, *General Service Sequence*, *Menu Presenting*, *Carrying Food From Kitchen*, dan *Coffee and Tea Service*

Maka dari itu penulis di sini akan membahas masalah yang sering dihadapi saat bertugas di Restoran Sheraton Hotel Lampung, seperti: Bagaimana cara melaksanakan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung dan Bagaimana cara penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran di Sheraton Hotel Lampung.

1.2 Rumusan masalah

Bedasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung?
2. Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung?

1.3 Tujuan penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian melaksanakan peninjauan operasional restoran di Sheraton Hotel Lampung

1. Mengetahui *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung
2. Mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapatkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis

1. Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengaplikasian teori bahwa peran *waiters* memiliki pengaruh terhadap suatu perusahaan

2. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan di D3 Perhotelan Telkom University. Dan untuk menambah wawasan bagi penulis.

3. Bagi peneliti lebih lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini bermanfaat bagi pembaca untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan *Operating Procedure (SOP)* dari Restoran Sheraton Hotel Lampung
2. Bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan operasional suatu restoran