

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI RESTORAN EL PATIO HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA

1st Intan Fahtika Sari Batubara
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

intanbatubara@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Edwin Baharta
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

umi@tass.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang standar operasional prosedur di restoran El Patio hotel Melia Purosani Yogyakarta. Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya keluhan tamu tentang peralatan makan yang lama diganti ketika habis yang menyebabkan tamu harus menunggu untuk mengambil makanan maupun minuman. Maka dari itu peneliti membuat penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur yang ada di restoran El Patio serta untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di restoran El Patio. Pada penelitian ini peneliti mengambil teori dari beberapa ahli yaitu teori Hotel dari Rumekso 2002, Standar Operasional Prosedur dari Tjipto Atmoko 2011, dan Restoran dari Sugiarto dan Sulastiningrum 2001. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa standar operasional prosedur yang ada benar sudah benar diterapkan, namun ada beberapa poin dalam standar operasional prosedur yang tidak diterapkan sebagaimana mestinya karena alasan tertentu.

Kata Kunci : Hotel, Standar Operasional Prosedur, Restoran

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Food and Beverage Service adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap jasa pelayanan makan dan minum yang dikelola secara profesional dan komersial untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan serta mendatangkan keuntungan bagi hotel. Menurut (Soekresno,

ABSTRACT

This study discusses standard operating procedures at the El Patio restaurant, Melia Purosani hotel, Yogyakarta. This research is motivated by guest complaints about old tableware being replaced when it runs out which causes guests to have to wait to take food and drinks. Therefore, the researchers made this study with the aim of knowing the standard operating procedures in El Patio restaurants and to find out the application of standard operating procedures at El Patio restaurants. In this study, researchers took theories from several experts, namely Hotel theory from Rumekso 2002, Standard Operating Procedures from Tjipto Atmoko 2011, and Restaurant from Sugiarto and Sulastiningrum 2001. The method used in this study is a qualitative research method. Data collection techniques in this study used observation, interviews, and documentation studies. Based on the results of the study, it is known that the existing standard operating procedures have been properly implemented, but there are several points in the standard operating procedures that are not implemented properly for certain reasons.

Keywords: Hotel, Standard Operating Procedure, Restaurant

1998) Food and Beverage adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial. Dalam departemen *Food and Beverage Service* terbagi lagi menjadi beberapa *section* salah satunya adalah Restoran.

Menurut(Marsum, 1994), pengertian restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Menurut (Gregoire, 2010) mengemukakan berdasarkan tujuannya Restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi *Onsite food service* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong non-profit, sedangkan *commercial food service* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan. Untuk menjalankan operasional di dalam sebuah restoran tentunya terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan agar para staff dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut (Ekotama & Suryono, 2015)*Standard Operational Procedure* (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional dalam sebuah hotel. Maka dari itu seluruh staff harus melakukan pekerjaannya berdasarkan SOP yang sudah ada, agar tidak ada kesalahan serta dapat membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Namun pada saat operasional berlangsung terkadang ada beberapa poin yang terdapat dalam SOP tidak diterapkan sebagai mana mestinya karena suatu alasan tertentu.

Salah satu alasan yang menyebabkan standar operasional prosedur yang ada tidak diterapkan sebagai mana mestinya adalah kurangnya tenaga kerja. Kurangnya tenaga kerja menyebabkan operasional di restoran tidak berjalan sesuai dengan beberapa poin yang ada dalam SOP sehingga menyebabkan adanya keluhan dari tamu. Berikut merupakan keluhan dari tamu yang peneliti dapatkan dari *Online Travel Agent*.



Gambar 1
Bukti Komplain Tamu

Pada saat operasional berjalan bila berdasarkan SOP yang ada harusnya ada staff yang bertugas untuk *refill* peralatan makan yang ada di buffet. Namun karena *occupancy* tinggi staff lebih fokus melakukan *clear up*,

sehingga peralatan makan tidak langsung di refill seperti yang terdapat pada gambar diatas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk meninjau standar operasional prosedur yang ada di restoran El Patio hotel Melia Purosani Yogyakarta. Dalam penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul yang berkaitan dengan hal tersebut yaitu “Standar Operasional Prosedur di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta”.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Hotel

Menurut(Rumekso, 2002) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, minuman, serta fasilitas-fasilitas lainnya yang diperlukan, dan dikelola secara komersil untuk mendapatkan keuntungan. Sedangkan menurut (Sulastiyono, 2001) Hotel adalah sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya untuk para pengunjung.

Jadi dari beberapa pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa, Hotel adalah suatu bangunan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya yang diperlukan seperti refleksi, dan semua pelayanan tersebut berlaku untuk semua tamu yang menginap di hotel ataupun yang menggunakan fasilitas tertentu yang disediakan oleh hotel.

B. Food & Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restoran, makanan karyawan dan sebagainya(Arief, 2005).

C. Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut (Atmoko, 2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan sebuah tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, yang berdasarkan pada administratif, indikator-indikator teknis, dan prosedur kerja, procedural sesuai tata kerja, dan system kerja pada unit kerja yang saling berkaitan.

D. Restoran

Menurut(Sugiarto & Sulartiningrum, 2001)Restoran adalah “suatu tempat yang identik dengan jajaranan meja – meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya wangi semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentingnya bunyi bunyian kecil karena persentuhan gelas gelas kaca atau porselen yang menyebabkan suasana didalamnya menjadi lebih hidup”.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsipangka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2010).

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamadari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2005)Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Studi Pustaka
 - a) Tinjauan Pustaka
 - b) Internet *Searching* atau penelusuran Data *Online*
2. Studi Lapangan
 - a) Observasi.
 - b) Wawancara.
 - c) Dokumentasi

Persada. Nama Melia Purosani merupakan gabungan dari nama perusahaan pengelola dan perusahaan pemilikinya. Arti dari Purosani itu sendiri adalah pintu gerbang taman.

Soft opening Hotel Melia Purosani dilaksanakan tanggal 29 Juli 1994 dan grand opening dilakukan secara resmi oleh Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, Bapak Joop Ave, tanggal 7 April 1995.

B. Pembahasan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mempraktekkan suatu hal yang sudah dirumuskan atau ditetapkan demi mencapai tujuan. Penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di restoran El patio pada dasarnya sudah benar diterapkan pada saat operasional berlangsung. Namun pada saat peneliti melakukan penelitian di El Patio restoran, saat itu sedang ada pandemi yang disebabkan oleh virus yang disebut Covid-19. Maka dari itu ada beberapa poin dalam Standar Operasional Prosedur yang terlewat untuk diterapkan serta ada beberapa poin yang tidak diterapkan dengan sebagaimana mestinya dikarenakan beberapa alasan. Berikut merupakan analisis penerapan Standar Operasioanal Prosedur di restoran El Patio :

1. Analisis *Standard Operating Procedure* saat Menangani *Buffet Breakfast, Lunch dan Dinner* di restoran El Patio

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Hotel

Hotel Melia Purosani merupakan chain hotel yang dikelola oleh Sol Melia dan dimiliki oleh PT.Purosani Sri

Tabel 4. 1

Analisis *Standard Operating Procedure* saat Menangani *Buffet Breakfast, Lunch dan Dinner* di restoran El Patio

No.	Standar Operasioanal Prosedur	Penerapan			Analisis
		S U D A H	J A R A N G	T I D A K	

1.	<p><i>Prepare</i></p> <p>a. Mempersiapkan meja buffet seperti melengkapi <i>serving dish</i>, tong dan mengecek kembali food tag yang terpasang sudah sesuai dengan hidangan yang ada di meja buffet.</p> <p>b. Mengecek set-up an cutleries di meja tamu apakah sudah lengkap sesuai dengan standar yang ditetapkan.</p>	✓		Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, benar bahwa setiap staff, pasti melakukan pengecekan pada meja buffet. Untuk pengecekan cutleries pada meja tamu tidak dilakukan karena semenjak pandemi cutleries tidak di <i>set up</i> dimeja tamu tetapi di <i>set up</i> di meja buffet.
2.	<p>Menyambut Tamu</p> <p>a. Berdiri tegak dengan pandangan dan senyum ke arah tamu, kemudian menyapa tamu “ Selamat Pagi/ Siang/ Sore/ Malam Ibu/Bapak, Selamat datang di Elpatio Restoran” dengan kedua tangan di rapatkan di depan dada.</p> <p>b. Menanyakan nomor kamar tamu dengan mengatakan “dari kamar berapa Ibu/Bapak”.</p> <p>c. Lalu mengecek nomor kamar tersebut dan memberi tanda pada <i>guest in house list</i>.</p>	✓		Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, benar bahwa staff yang bertugas sebagai Hostes selalu menyambut tamu dan menanyakan data tamu sesuai dengan SOP yang ada.
3.	<p><i>Serving Tea or Coffee</i></p> <p>a. Mengelilingi <i>section</i> yang sudah ditetapkan sambil membawa teh atau kopi pot dan menawarkan teh dan kopi kepada tamu, dengan mengatakan “mau teh atau kopi Bapak/Ibu?”.</p> <p>b. Jika tamu mengatakan “mau” maka tuangkan kopi atau teh tersebut ke cup yang sudah di set up sebelumnya.</p>		✓	Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, <i>serving</i> teh atau kopi dengan cara mengelilingi <i>section</i> yang sudah ditetapkan sambil membawa pot dan menawarkan teh atau kopi pada tamu tidak diterapkan semenjak adanya pandemi, karena semenjak adanya pandemi hotel sempat mengalami penurunan <i>occupancy</i> yang menyebabkan beberapa kontrak staff tidak dilanjutkan. Sehingga penyajian teh atau kopi dilakukan dengan cara di <i>set up</i> langsung dimeja buffet.
4.	<p>Berdiri dan Memperhatikan <i>Section</i></p> <p>a. Restoran terbagi menjadi beberapa <i>section</i> yang sudah ditetapkan oleh manajer atau supervisor, yaitu <i>section</i> A, B, dan C guna agar kita dapat memperhatikan setiap meja tamu untuk mengclear-up <i>plate</i> atau cutleries yang tidak diperlukan oleh tamu agar tidak menumpuk di meja dan membuat tamu tidak nyaman.</p>	✓		Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, benar bahwa semua staff ditugaskan di <i>section</i> yang berbeda dan melakukan <i>clear up</i> pada setiap meja tamu, lalu melakukan <i>dusting</i> untuk meja yang sudah tidak ditempati lagi oleh tamu. Namun <i>set up</i> cutleries tidak dilakukan karena semenjak pandemi cutleries tidak di <i>set</i>

	<p>b. Jika ada tamu yang sudah selesai <i>breakfast</i> dan meninggalkan restoran, maka <i>clear-up</i> semua peralatan yang ada dimeja tersebut setelah itu sanitizer dan <i>dusting</i> meja.</p> <p>c. Lalu <i>set-up</i> kembali cutleries di meja tersebut.</p>				<i>up</i> di meja tamu sesuai penjelasan pada poin nomor satu.
5.	<p>Memperhatikan Meja Buffet</p> <p>a. Menjaga kebersihan di area meja buffet.</p> <p>b. Perhatikan <i>glass juice, dinner plate, dessert plate,</i> dan <i>chineware</i> lainnya yang ada dimeja buffet jika tinggal sedikit harus segera merefil secepat mungkin agar tamu tidak menunggu.</p>		✓		Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, saat <i>occupancy</i> tinggi, staff lebih fokus untuk melakukan <i>clear up</i> sehingga jarang memperhatikan meja buffet. Dan terkadang menyebabkan peralatan makan yang ada pada meja buffet telat untuk di <i>refill</i> , sehingga menyebabkan tamu harus menunggu beberapa saat untuk mengambil makanan maupun minuman.
6.	<p><i>Closing</i></p> <p>a. Saat <i>closing</i> hal yang dilakukan pertama adalah mengabari semua tamu bahwa kita akan <i>closing</i> untuk mengambil makanan jika ada makan yang masih diinginkan.</p> <p>b. Setelah itu bawa trolley untuk <i>clear-up serving dish, tong, saucer,</i> dan lainnya yang kotor di meja buffet, lalu <i>crumbing</i> dan sanitizer meja buffet.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, benar bahwa proses <i>closing</i> yang dilakukan sesuai dengan SOP yang ada.

2. Analisis *Standard Operating Procedure* saat Menangani A la Carte di restoran El Patio

Tabel 4. 2
Analisis *Standard Operating Procedure* saat Menangani A la Carte di restoran El Patio

No.	Standar Operasioanal Prosedur	Penerapan			Analisis
		S U D A H	J A R A N G	T I D A K	
1.	<p>Menyambut Tamu</p> <p>a. Berdiri tegak dengan pandangan dan senyum ke arah tamu, kemudian menyapa tamu dengan mengatakan “Selamat Siang/ Sore/ Malam Ibu/Bapak, Selamat datang di Elpatio Restoran” dengan kedua tangan di rapatkan di depan dada.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, pada saat menyambut tamu Hostes menerapkan SOP yang ada.
2.	<p>Bertanya Tentang Reservasi</p> <p>a. Tanyakan kepada tamu apakah sudah reservasi atau belum “Apakah anda sudah reservasi sebelumnya?”</p> <p>b. Jika tamu berkata “sudah” maka tanya nama tamu, “Bisa saya tahu atas nama siapa?”.</p> <p>c. Pastikan apakah reservasi sudah sesuai dan terkonfirmasi.</p>		✓		Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, hal ini sangat jarang dilakukan, karena biasanya bila ada reservasi, pasti ditulis di <i>white board</i> agar semua staff mengetahuinya, dan tidak lagi bertanya kepada tamu.

	<p>d. Berikan pelayanan personal seperti menyebut nama tamu, mengatakan selamat datang, dan lainnya.</p> <p>e. Jika ada beberapa pihak yang datang bersamaan, sapaalah masing-masing pihak.</p> <p>f. Mengkonfirmasi jumlah tamu yang datang.</p>				
3.	<p>Bertanya Tentang Pilihan</p> <p>a. Jika tamu berkata “belum” tanyakan kepada tamu “Untuk berapa orang, apakah anda menginap disini, bisa saya tahu nomor kamar anda?”</p> <p>b. Tanyakan “ <i>Smoking or no smoking?</i>”</p> <p>c. Berikan menu restoran.</p> <p>d. Berikan perhatian khusus kepada tamu yang makan sendirian seperti menawarkan makanan dan menjelaskannya, lokasi tempat duduk yang disukai tamu.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, SOP yang ada benar sudah diterapkan. Setiap ada tamu yang datang Hostes selalu bertanya jumlah orang, <i>smooking or no smoking area</i> .
4.	<p>Mengantarkan Tamu ke Meja</p> <p>a. Katakan “Silahkan lewat sini Ibu/Bapak” kemudian tunjukkan jalan kepada tamu dengan menggunakan telapak tangan bukan dengan jari.</p> <p>b. Berjalan di depan tamu jangan terlalu jauh, sekitar satu meter saja dan jangan berjalan terlalu cepat, perhatikan juga tamu dibelakang.</p> <p>c. Beritahu tamu tentang menu special El Patio.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, SOP yang ada sudah benar diterapkan. Seorang Hostes selalu mengantar tamu ke meja yang kira-kira diinginkan oleh tamu tersebut.
5.	<p>Menawarkan & Menyarankan</p> <p>a. Jelaskan tentang menu yang ada di buffet (jika ada buffet), mulai dari <i>appetizer, soup, main course, dessert</i> dan sebutkan harganya.</p> <p>b. Jelaskan menu yang direkomendasikan Cheff, menu favorit, menu spesial dan lainnya.</p>		✓		Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini jarang sekali diterapkan karena disaat pandemi restoran El Patio jarang sekali membuka buffet, walaupun ada buffet bila hanya ada even saja dan porsi yang dibuat sesuai dengan jumlah tamu pada even tersebut.
6.	<p>Mempersilahkan Tamu untuk Duduk</p> <p>a. Setelah sampai ke meja tamu tanyakan “ Apakah mejanya nyaman?”.</p> <p>b. Tarik kursi untuk tamu diutamakan wanita lebih dulu dengan wajah tersenyum. Bantu wanita untuk duduk dengan cara berdiri di belakang kursi, dengan posisis kedua tangan di bahu kursi, jaga agar kaki kiri tetap lurus, sedangkan kaki kanan untuk mendorong ujung kursi ke depan menuju meja.</p> <p>c. Lepaskan lipatan napkin.</p> <p>d. Berikan menu makanan dan minuman.</p> <p>e. Sebelum meninggalkan meja, harap sebut namu tamu dan katakan “<i>(name of Waiter/ss) will take care of you</i>”.</p> <p>f. <i>Have a nice lunch/dinner.</i></p>			✓	Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sangat jarang diterapkan karena pada umumnya kebanyakan tamu memilih mejanya sendiri lalu langsung duduk tanpa menunggu staff untuk menarikkan kursi.

7.	<p>Pengenalan <i>Waiter/ss</i>& Menawarkan Minuman</p> <p>a. “Permisi Ibu/Bapak, saya Intan, Waitress yang akan melayani anda hari ini”.</p> <p>b. “Minuman apa yang anda inginkan?” bertanya dan belajar tentang kebutuhan tamu dan preferensi tamu & upselling.</p> <p>c. “Minuman aperitif kami ada Martini..... atau air mineral sparkling atau natural?”.</p> <p>d. “Apakah anda ingin mencoba wine kami? Atau minuman lain seperti soft drink, beer, jus ?”.</p>				<p>Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini hampir tidak pernah diterapkan, karena para staff yang bertugas biasanya langsung <i>to the point</i> kepada tamu.</p>
8.	<p><i>Taking Beverage Order</i></p> <p>a. Katakan “Bisa saya catat pesanan anda?”.</p>	✓			<p>Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. <i>Waiter</i> yang bertugas selalu melakukan <i>taking order</i> kepada tamu.</p>
9.	<p>Ulangi Pesanan Minuman</p> <p>a. Katakan “Saya ulangi pesanan anda 1 jus alpukat, 1 Heineken small, ada tambahkan Ibu/Bapak?”.</p> <p>b. Jika tidak katakan “baik, permisi saya akan kembali”.</p>	✓			<p>Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. <i>Waiter</i> yang bertugas selalu mengulangi pesanan tamu.</p>
10.	<p>Menawarkan Makanan</p> <p>a. Katakan “Permisi Ibu/Bapak apakah anda siap untuk memesan? Apa makanan yang anda inginkan?”</p> <p>b. Lalu mengatakan menu favorit, menu promo, menu rekomendasi Chef dengan tujuan untuk membantu tamu memilih makanan.</p>	✓			<p>Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. <i>Waiter</i> yang bertugas selalu menawarkan makanan kepada tamu sesuai dengan SOP yang ada.</p>
11.	<p><i>Taking Food Order</i></p> <p>a. Katakan “Bisa saya catat pesanan anda?”.</p>	✓			<p>Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. <i>Waiter</i> yang bertugas selalu melakukan <i>taking order</i> kepada tamu.</p>
12.	<p>Ulangi Pesanan Makanan & <i>Upselling</i></p> <p>a. Katakan “Saya ulangi pesanan anda 1 Nasi goreng Suryotomo (pedas) dan 1 Sirloin steak <i>well done</i>, <i>FF</i>, <i>Mushroom Sc</i>”.</p> <p>b. <i>Upselling</i> seperti “Apakah anda ingin mulai makanan dengan appetizer Ibu/Bapak kita ada Lumpia Semarang, Cheff salad”.</p> <p>c. Lalu katakan “Apakah ada tambahan Ibu/Bapak?”.</p>	✓			<p>Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. <i>Waiter</i> yang bertugas selalu mengulangi pesanan tamu. Setelah itu melakukan <i>upselling</i> kepada tamu sesuai dengan SOP yang ada.</p>
13.	<p>Menyajikan Minuman</p> <p>a. Menuangkan segelas minuman pertama dengan 2/3 penuh dan tinggalkan botol untuk merefil.</p> <p>b. Menyajikan kopi dengan mengambil cup dan saucer, menuang kopi untuk tamu dan kemudian meletakkan cup dan saucer kembali di atas meja.</p> <p>c. Menyajikan <i>hot tea</i> dengan teapot untuk setiap tamu.</p>	✓			<p>Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Proses penyajian minuman yang dilakukan berdasarkan pada SOP yang ada.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> d. Mengantar minuman ke meja tamu dalam waktu 3 menit dari saat memesan. e. Menyajikan semua minuman dari sebelah kanan tamu, gunakan tangan kanan. Sajikan semua minuman searah jarum jam mengelilingi meja. f. Letakkan logo hotel ke arah tamu. g. Letakkan garnish di arah jam 12. h. Mengangkat <i>glassware</i> dengan tangkai atau alasnya saat menuangkan minuman. i. Menawarkan untuk merefile minuman ketika tinggal $\frac{1}{4}$ penuh. 				
14.	<p>Menyajikan Roti</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pastikan <i>bread basket</i> bersih dan mengkilap. b. Pastikan roti hangat dan segar terdiri dari berbagai macam roti. c. Setelah pelayan minum, letakkan roti dan <i>butter</i> ke dalam keranjang. d. Menyajikan roti untuk tamu dan mengatakan "Permisi Ibu/Bapak". e. Letakkan <i>butter</i> diatas <i>B&B plate</i> yang ada di meja tamu. f. Lalu katakan "Selamat menikmati". g. Pastikan roti dan mentega sellau direfil sebelum makanan utama datang. 			✓	Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini tidak diterapkan semenjak adanya pandemi hal ini dikarenakan tamu yang datang tidak terlalu banyak sehingga poin ini tidak dilakukan untuk menghemat <i>cost</i> .
15.	<p>Menyajikan Makanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Menyajikan semua makanan dari sebelah kanan tamu dan menggunakan tangan kanan. b. Menyajikan kepada anak-anak dan wanita lebih dulu, kemudian pria dan diikuti oleh tuan rumah. c. Sajikan semua makanan searah jarum jam mengelilingi meja. d. Menggunakan <i>tray</i> setiap kali membawa apa pun di ruang makan. e. Jangan pernah menyela percakapan tamu tanpa terlebih dahulu mengatakan permisi. f. Mendekati meja mengatur waktu kedatangan Anda di antara percakapan tamu jika memungkinkan. g. Selalu memberi tamu hak jalan lebih dahulu, tidak peduli dengan apa pun yang Anda bawa. h. Ikuti isyarat tamu untuk mengatur kecepatan makan. i. Mengantarkan appetizer, salad dan sup dalam waktu 12-15 menit dari saat di mana pesanan diambil. j. Menyajikan menu utama tanpa appetizer dalam 12-15 menit. k. Menyajikan meu utama dan kondimen yang sesuai. 			✓	Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Proses penyajian makanan yang dilakukan berdasarkan pada SOP yang ada yaitu dilakukan dari sebelah kanan tamu serta menggunakan tangan kanan, searah jarum jam, dan mengutamakan anak-anak dan wanita terlebih dulu.

	<ol style="list-style-type: none"> l. Memberi tahu tamu jika makanan tidak akan disajikan dalam waktu 15 menit. m. Memposisikan piring dengan benar di depan setiap tamu. n. Memeriksa kembali setelah hidangan disajikan untuk memastikan bahwa makanan disiapkan sesuai dengan keinginan tamu. o. Menawarkan lada untuk makan yang sesuai. p. Sebelum meninggalkan meja katakan “apa ada yang lain Ibu/bapak?” jika tidak katakan “selamat menikmati”. q. Ketika belum menyajikan, berdiri dekat dengan stasion dan perhatikan meja tamu. r. Kegiatan melayani dan membersihkan diselesaikan dengan sopan, menghormati pengalaman bersantap tamu di sekitarnya. s. Jangan pernah pergi ke dapur dengan tangan kosong. 			
16.	<p>Proses <i>Clear-Up</i> dan Menanyakan Kepuasan Tamu</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sebelum membersihkan piring tanya kepada tamu bagaimana dengan makanannya. b. Tanyakan kepada mereka apakah sudah selesai dengan makanannya atau belum. c. Jika sudah, berdiri di sebelah kanan tamu dengan kaki kanan sedikit didepan. d. Bersihkan seluruh makanan dan minuman dari sebelah kanan tamu dan gunakan tangan kanan. e. Bersihkan searah dengan jarum jam mengelilingi meja. f. Menempatkan tangan kiri Anda di belakang punggung Anda saat melayani dan membersihkan. g. Menggenggam dengan ibu jari dan jari telunjuk saat memegang piring, jangan pernah meletakkan ibu jari melewati batas piring. h. Jangan membersihkan lebih dari empat piring sekaligus dengan tangan (<i>A la carte</i>). i. Bersihkan piring, <i>glassware</i> dan <i>flatware</i> sewajarnya. j. Bawa <i>tray</i> dengan tangan kiri Anda dan bersihkan gelas dan peralatan yang tidak diinginkan di atas meja dengan tangan kanan termasuk garam & merica. k. Susun semua item dengan rapi di <i>tray</i>, gerakkan searah jarum jam untuk membersihkan tamu lain. l. Bersihkan remah-remah dari meja menggunakan <i>crumber</i>. m. Sediakan tusuk gigi diatas meja. 	✓		Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Proses <i>clear up</i> dilakukan sesuai dengan SOP yang ada.

17.	<p><i>Taking Dessert Order</i></p> <p>a. Menjelaskan menu dessert dan membuat saran dengan memberikan menu dessert.</p> <p>b. Menjelaskan dessert spesial yang ada.</p> <p>c. Mencatat pesanan.</p> <p>d. Setelah mencatat pesana katakan “setelah dessert apakah Anda ingin meminum kopi atau teh?”.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Setelah melakukan <i>clear up waiter</i> selalu menawarkan menu dessert kepada tamu dan melakukan taking order jika tamu berminat.
18.	<p>Menyajikan Dessert</p> <p>a. Set-up cutleries sesuai dengan menu yang dipesan.</p> <p>b. Menyajikan dessert dari sebelah kanan tamu dengan menggunakan tangan kanan.</p> <p>c. Menyajikan kepada anak-anak dan wanita lebih dulu, kemudian pria dan diikuti oleh tuan rumah.</p> <p>d. Sajikan dessert searah jarum jam mengelilingi meja.</p> <p>e. Sebelum meninggalkan meja katakan “selamat menikmati”.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Menyajikan dessert dari sebelah kanan tamu dengan menggunakan tangan kanan, searah jarum jam, dan mengutamakan anak-anak atau wanita lebih dahulu.
19.	<p>Menawarkan Kopi/Teh/Liquer</p> <p>a. Menawarkan tamu dengan mengatakan “apakah anda ingin kopi, teh atau liquer?”.</p> <p>b. Jika tamu tetap tinggal, tanyakan secara berkala apakah ingin air dan kopi yang diinginkan.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Setelah melakukan <i>clear up</i> dessert selanjutnya menawarkan teh atau kopi kepada tamu.
20.	<p><i>Guest Billing</i></p> <p>a. Berikan tagihan tamu dengan menggunakan Melia check holder.</p> <p>b. Cek setiap item sesuai dengan pesana tamu dan totalnya termasuk <i>tax & service</i>.</p> <p>c. Atas permintaan tamu, menunjukkan tagihan dalam holder dengan pena Melia.</p> <p>d. Lalu mengatakan “untuk pembayaran apa Anda ingin tunai atau room charge Ibu/Bapak?”.</p> <p>e. Pastikan metode pembayaran, jika tunai hitung uang di depan tamu, jika <i>room charge</i> minta tamu untuk mengisi nomor kamar, nama, dan tanda tangan, untuk kartu kredit cek tanggal <i>expired</i>.</p> <p>f. Kembali dengan uang kembalian atau slip kartu kredit dalam waktu dua menit setelah tamu menunjukkan pembayaran.</p> <p>g. Katakan terimakasih pada tamu.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. <i>Waiter</i> membuat atau meminta tagihan tamu kepada <i>cashier</i> . Lalu meletakkannya kedalam melia check holder, setelah itu berikan kepada tamu jika tamu meminta tagihan. Menanyakan metode pembayaran kepada tamu dan dilanjutkan sesuai dengan SOP yang ada.
21.	<p><i>Guest Farewell</i></p> <p>a. Menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan menutup interaksi dengan komentar perpisahan yang menyenangkan dengan senyum.</p> <p>b. <i>Cross selling</i>, seperti memberikan informasi kepada tamu tentang even yang ada di outlet lain.</p>	✓			Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, poin ini sudah benar diterapkan. Bila tamu akan meninggalkan restoran selalu mengatakan terimakasih kepada tamu, melakukan <i>cross selling</i> dan mengatakan <i>magic word</i> .

	c. Undang tamu untuk kembali dengan mengatakan “have a nice day& ditunggu kedatangannya kembali”.				
--	---	--	--	--	--

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tinjauan Standar Operasional Prosedur Restoran El Patio di Hotel Melia Purosani Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standard Operating Procedure (SOP) merupakan hal yang paling penting bagi hotel dalam menjalankan operasional, karena SOP berfungsi sebagai acuan untuk para staff agar lebih mudah dan lebih efisien dalam menyelesaikan pekerjaannya. Standar perasional Prosedur yang ada pada Restora El Patio di Hotel Melia Purosani Yogyakarta yaitu :
 - a) Standard Operating Procedure saat Menangani Buffet Breakfast, Lunch maupun Dinner.
 - b) Standard Operating Procedure saat Menangani A la Carte.
2. Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mempraktekkan suatu hal yang sudah dirumuskan atau ditetapkan demi mencapai tujuan. Standard Operating Procedure (SOP) yang ada di restoran El Patio sebenarnya sudah diterapkan, namun ada beberapa poin dalam SOP yang tidakditerapkan sebagai mana mestinya, yaitu sebagai berikut :
 - a) Penyajian Teh dan Kopi saat Breakfast
 - b) Set-up Cutleries
 - c) Menyambut Tamu
 - d) Bertanya Tentang Reservasi
 - e) Menawarkan dan Menyarankan
 - f) Mempersilahkan Tamu untuk Duduk
 - g) Pengenalan Waiter/Waitress
 - h) Penyajian Roti

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Alangkah lebih baik jika Standar Operasional Prosedur yang ada dicetak menjadi sebuah buku untuk dibagikan kepada setiap staff sebagai pengingat serta untuk meminimalisir kesalahan.
2. Seluruh staff di departemen *food and beverage service* khususnya di bagian restoran kedepannya untuk lebih memperhatikan mengenai SOP yang sudah ditetapkan untuk bida diterapkan sebagaimana mestinya demi memberikan kepuasan dan pelayanan terbaik untuk tamu.
3. Untuk manajer sebaiknya lebih memperhatikan lagi tentang penjadwalan dan jumlah staff yang bertugas disaat operasional.

REFERENSI

[1] Admin Materi Smk. (2020, 9 16). Pengertian Restoran , Klasifikasi Restoran

dan Jenis-jenis peralatan di Restaurant . Diakses 7 15, 2022, dari Materi SMK:

<https://www.materismk.my.id/2020/09/pengertian-restoran-klasifikasi.html>

[2] Ardana, Komang, I., Mujiati, N. W., & Utama, I. W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam Edisi Pertama (hal. 32). Yogyakarta: Graha Ilmu.

[3] Arief, A. R. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[4] Atmoko, T. (2011). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

[5] Boeana, R. (2010, 2 9). Konsultan Hotel dan Apartement. Diakses 7 23, 2022, dari Pengertian Hotel: <http://konsultan-hotel-apartement.blogspot.com/>

[6] Bungin, B. (2008). Analisa Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Prenada Media

Group.

[7] Bungin, B. (2001). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

[8] Daymon, C., & Holloway, I. (2008). Metode-Metode Riset Kualitatif.

Yogyakarta: Bentang Pustaka.

[9] Ekotama, & Suryono. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. Jakarta: PT.Buku Seru.

[10] Furchan, A. (2004). Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

[11] 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).Systems Approach. USA: Pearson Education.

[12] Hartatik, I. P. (2014). Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Jakarta: Buku Kita.

[13] J.Dahmer, S., & Kahl, K. W. (1996). The Waiter and Waitress Training Manual. Van Nostrand Reinhold.

[14] Marsum. (2000). Restoran dan Segala Permasalahannya . Dalam Cet. 2, ed. 3 (hal. 7-11). Yogyakarta: Andi.

[15] Marsum. (1994). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Offset.

81

[16] Marsum, A. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Dalam Edisi Empat (hal. 90). Yogyakarta: Andi.

[17] Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Dalam Edisi Revisi (hal. 132). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- [18] Mulyana, D. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya Offset.
- [19] Pewarni, Y. S. (1993). Housekeeping Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [20] Purnamasari. (2015). Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).
- [21] Putra, A. (2015). STATED PREFERENCE KEBUTUHAN ANGKUTAN PARIWISATA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA , 1.
- [22] Rumecko. (2002). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi.
- [23] Soekresno, I. P. (1998). Petunjuk Praktik Pramusaji Food and Beverage Service: Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan. Yogyakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [24] Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (2001). Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia.
- [25] Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- [26] Sukmadinata. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Graha Aksara.
- [27] Sulastiyono, A. (2001). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- [28] Sulastiyono, A. (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta