

DAMPAK STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK (MAKANAN) SERTA KEPUASAN TAMU DI HOTEL YELLOW STAR AMBARUKMO

Fera Dhian Anggraini¹, Savitri Ika²

¹Akademi Pariwisata Indraprasta Yogyakarta

²Akademi Pariwisata Indraprasta Yogyakarta

feestroby@gmail.com

Abstrak

Hubungan antara industri perhotelan dengan pariwisata sangatlah erat. Hal ini dikarenakan industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin bisa berjalan sempurna. Sejalan dengan hal tersebut, perkembangan industri perhotelan semakin berkembang, terutama di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Sebagai salah satu contohnya adalah Hotel Yellow Star Ambarukmo yang berada di wilayah Kota Yogyakarta. Hotel Yellow Star Ambarukmo mempunyai berbagai fasilitas yang dapat ditawarkan kepada para wisatawan, salah satunya adalah dengan melayani tamu maupun wisatawan yang berkunjung untuk menikmati makanan yang disediakan oleh Hotel Yellow Star Ambarukmo. Di dalam sebuah organisasi hotel, *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Bentuk pelayanan yang baik terhadap tamu hotel harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dan berlaku di hotel tersebut. SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. Kinerja yang baik akan mempengaruhi hasil dari kualitas makanan yang kemudian akan menjadi salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan tamu atau konsumen.

Penelitian ini membahas mengenai dampak SOP terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas produk (makanan) serta kepuasan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP guna meningkatkan kualitas produk (makanan) pada *food and beverage product department* di Hotel Yellow Star Ambarukmo belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dikarenakan ada beberapa karyawan hotel

yang belum sepenuhnya menaati SOP yang telah ditentukan. Hal ini dapat berpengaruh pada kepuasan tamu yang akan berimbas pada pendapatan hotel.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja, Kualitas Produk, Kepuasan Tamu

1. PENDAHULUAN

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan di sinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan kata lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya, pariwisata tanpa hotel

merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*). Ini berarti hidup dan kehidupannya tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Dapat diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya. Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 1996).

Apalagi ketika berbicara tentang pariwisata di Yogyakarta yang setiap sudutnya seakan menampilkan keanekaragaman budaya dan tata krama masyarakat kota Yogya, yang membuat wisatawan semakin kagum dan berdatangan untuk berwisata di Yogyakarta. Semakin hari semakin banyak wisatawan yang datang ke

Yogyakarta, entah untuk perjalanan wisata secara singkat atau pun untuk tinggal di Yogyakarta. Para investor asing pun mulai melirik kota Jogja untuk bisnisnya. Hal ini membuat perekonomian di Yogyakarta semakin meningkat. Penginapan bagi wisatawan pun beragam, antara lain hotel bintang lima, hotel bintang empat, hotel bintang tiga, hotel bintang dua, hotel bintang satu, dan hotel non bintang atau melati, wisma tamu yang dimiliki oleh instansi pemerintah atau swasta serta rumah penduduk yang digunakan untuk menginap wisatawan (*Home Stay*). Oleh karena itu, pembangunan hotel di kota Yogyakarta menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan peran di bidang pariwisata.

Salah satu hotel bintang tiga di Yogyakarta adalah hotel Yellow Star Ambarukmo yang berada di Jl. Laksda Adisucipto No. 23 Sleman Yogyakarta. Hotel ini mempunyai beberapa fasilitas yang disediakan untuk tamu. Seiring bergantinya tahun, jumlah hotel bertambah dengan pesat apalagi di Kota Yogyakarta. Tidak dipungkiri persaingan dalam dunia Industri Perhotelan semakin ketat. Semua hotel berlomba untuk memberikan penawaran diskon harga kamar maupun harga makanan untuk tamu yang menginap. Tidak ketinggalan hotel Yellow Star Ambarukmo mempunyai berbagai fasilitas yang dapat menarik wisata andalan melayani tamu maupun pengunjung yang mampir sebentar

untuk menikmati makanan yang disediakan oleh Hotel Yellow Star Ambarukmo.

Di dalam sebuah organisasi hotel, *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Ada bagian penting yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Peran *kitchen* di dalam hotel memiliki arti penting bagi hotel. Sebagian pendapatan hotel didapat dari sana. Bagian *kitchen* di restoran berfungsi untuk pengolahan bahan makanan mentah menjadi masakan yang siap disajikan untuk tamu hotel di dalam departemen ini *food and beverage product* dapat menghasilkan banyak keuntungan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki kegunaan antara lain untuk memahami interaksi sosial dan memahami perasaan orang yang sulit untuk dimengerti (Sugiyono, 2010). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan mengungkap gejala, kejadian/fenomena secara *holistic-kontekstual* melalui pengumpulan data dari latar belakang yang sesungguhnya sebagai sumber langsung melalui keterlibatan

peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersikap deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pola nalar induktif.

Moleong (2009) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan menurut Sugiyono (2010) metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi subjek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian ini data penelitian diperoleh melalui data penelitian primer dan sekunder. Data penelitian primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Untuk mrngumpulkan data primer, diperlukan penghayatan peneliti terhadap obyek yang diteliti terutama untuk memperoleh informasi yang bersifat kualitatif yang menjadi latar belakang dari kuantitatif. Data sekunder

adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Penggunaan data sekunder dapat dilakukan melalui membuat kuesioner, wawancara, membayar pengolahan data dan lainnya.

Metode pengumpulan data melalui:

- a. Metode wawancara
Pengambilan data penelitian diperoleh dengan melakukan komunikasi secara langsung maupun tidak langsung kepada narasumber yang memiliki kapasitas tertentu yang sejalan dengan kebutuhan data penelitian. Wawancara dilakukan dengan staf (*head kitchen, cook helper, dan waiter/waitress*) dan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo.
- b. Metode observasi
Cara pengumpulan data dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.
- c. Metode dokumentasi
Pengumpulan data diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Hotel Yellow Star Ambarukmo.
- d. Metode kepustakaan
Data diperoleh melalui buku-buku rujukan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dengan melakukan telaah pustaka. Buku-buku yang digunakan sebagai rujukan diakses peneliti dari berbagai perpustakaan.

e. Kuesioner

Diperoleh melalui cara pengumpulan data penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan singkat yang diajukan kepada responden.

Dalam usaha menganalisis data yang telah dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, partisipasi, studi pustaka, maupun dokumentasi, maka dalam penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif deskriptif, yakni dengan menyajikan dan menginterpretasikan gambaran objektif terhadap hasil penelitian.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Standar Operasional Prosedur

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2011 menyebutkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah. Definisi SOP juga tertuang di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011, bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu, SOP juga dilengkapi dengan referensi,

lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flowchart*).

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan.

Definisi SOP di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai sebagai proses penyelenggaraan, administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan, serta disusun dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi.

Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor: PER-1236/K/SU/2011, Standar Operasional Prosedur (SOP) atau prosedur baku pelaksanaan kegiatan adalah serangkaian instruksi tertulis atau langkah-langkah yang harus diikuti seorang pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan sehingga mencapai hasil kerja yang maksimal, efisien, ekonomis, dan efektif.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah langkah-langkah yang harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai.

3.2. Kinerja

Kinerja secara umum dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya. Kinerja individu dalam suatu organisasi tergantung pada banyak faktor yang menentukannya.

Bernardin dan Russel (1993) menyatakan kinerja sebagai catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu kegiatan atau pekerjaan tertentu dalam periode tertentu pula. Dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja seseorang pada periode tertentu, dengan ukuran, target dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Kinerja berhubungan erat dengan prestasi kerja. Kinerja yang baik akan membuahkan prestasi kerja yang baik. Dengan kata lain, kinerja di sini merupakan sebuah sistem di mana kecakapan atau prestasi seseorang pada akhirnya menentukan layak tidaknya ia menduduki suatu jabatan tertentu. Kinerja merupakan faktor penentu untuk menilai apakah sebuah organisasi pemerintahan telah berjalan dan berprestasi dengan baik, secara kualitas maupun kuantitas. Secara kualitas bisa

diukur dengan jasa, sikap atau perilaku pegawai, dan secara kuantitas atau material bisa diukur melalui produk kerja yang dihasilkannya.

Adapun tujuan dari penyusunan SOP diantaranya:

- a. Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
- d. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- e. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

Gomes (1995) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai: "Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas". Selanjutnya, definisi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2000) yaitu "Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

3.3. Kualitas

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsch dan Davis (1994) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

The American Society for Quality Control mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit.

3.4. Makanan

Makanan adalah segala sesuatu yang dapat dimakan, segala bahan yang kita makan atau masuk ke dalam tubuh yang membentuk atau mengganti jaringan tubuh, dan memberikan tenaga. Makanan dimaksudkan sebagai segala sesuatu yang dimakan termasuk makanan pokok yaitu nasi dengan lauk-pauknya dan makanan kecil

seperti kue-kue dan atau berbagai jenis jajan lainnya.

Berdasarkan hasil pencatatan dari seluruh daerah penelitian sebagaimana disebutkan terdapat 12 penggolongan makanan menurut fungsinya yaitu sebagai berikut :

- a. Makanan pokok sehari-hari
- b. Makanan dan kue-kue adat
- c. Makanan untuk upacara sosial
- d. Makanan untuk tamu-tamu
- e. Makanan bulan puasa
- f. Makanan lebaran
- g. Makanan khusus untuk baralek atau pesta atau kenduri
- h. Makanan kecil atau selingan
- i. Makanan untuk menambah tenaga
- j. Makanan untuk dibawa-bawa
- k. Makanan untuk anak-anak (termasuk bayi)
- l. Makanan hantaran untuk mertua

3.5. Kepuasan Tamu

Secara umum dikatakan bahwa kepuasan tamu adalah perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Adanya tingkatan kepuasan ini biasanya diperoleh dari tamu yang membandingkan pengalaman menggunakan ataupun memperoleh produk atau jasa yang sama dengan produk pesaing.

4. PEMBAHASAN

Bagaimana dampak Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan di Hotel Yellow Star Ambarukmo? Bagaimana dampak kinerja karyawan terhadap kualitas produk (makanan) di Hotel Yellow Star Ambarukmo? Apakah tamu akan merasa puas dengan kinerja karyawan yang memenuhi Standar Operasional Prosedur di Hotel Yellow Star Ambarukmo?

Baik hotel dan restoran saling mendukung dalam upaya meningkatkan pendapatan maupun meningkatkan kepuasan tamu. Semakin maju perkembangan zaman maka semakin tinggi mobilitas seseorang dan banyak orang yang ingin berdamawisata serta menikmati berbagai macam kuliner. Hotel memberikan pelayanan dalam kedua hal tersebut yakni, pelayanan penyediaan kamar hotel dan pelayanan makanan dan minuman. Pada dasarnya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, dan sistematis. Pengembangan dan penerapan dari Standar Operasional Prosedur merupakan bagian penting dari keberhasilan kualitas dimana Standar Operasional

Prosedur menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir.

Tujuan utama dari penerapan Standar Operasional Prosedur adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada Standar Operasional Prosedur. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari Standar Operasional Prosedur adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekali pun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan nantinya dapat diselesaikan dengan cara yang tepat. Sehingga adanya Standar Operasional Prosedur sangatlah penting bagi para karyawan guna menjaga dan meningkatkan kinerja masing-masing. Pada dasarnya seorang staf harus memahami dan mengerti Standar Operasional Prosedur yang diterapkan pada perusahaan khususnya di Hotel Yellow Star Ambarukmo. Hal ini sangat penting untuk semua proses yang dilakukan. Hal ini juga sama dilakukan pada

staf *kitchen* yang ada di Hotel Yellow Star Ambarukmo, agar bisa mendapatkan hasil dan kualitas yang bagus pada pekerjaan yang dilakukan oleh staf *kitchen* dalam membuat menu-menu yang akan disajikan pada tamu hotel. Di setiap kegiatan pengolahan makanan tentu memiliki prosedur dalam tahap pembuatan makanan untuk tamu yang akan disajikan. Tahap dalam pembuatan makanan sendiri harus selalu diawasi oleh kepala *kitchen* itu sendiri agar makanan atau produk yang dihasilkan tidak menyalahi standar makanan itu sendiri.

Ada beberapa poin yang dapat menentukan kepuasan tamu antara lain adalah sebagai berikut:

a. Makanan dan Minuman

Alasan paling mendasar tamu ke restoran adalah untuk menikmati berbagai hidangan yang ada di restoran. Maka dari itu bagian produksi berperan sangat penting untuk menghasilkan produk makanan dan minuman yang bersih, sehat, dan berkualitas. Makanan dan minuman yang memiliki kualitas baik akan dapat meningkatkan kepuasan tamu.

b. Pelayanan Prima yang Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

Pelayanan kepada tamu di restoran dapat menjadi nilai tambah dalam suatu produk makanan. Makanan sebaik apapun manakala dihidangkan dengan pelayanan yang kurang baik tentu akan mengurangi nilai dari makanan tersebut dan begitupun

sebaliknya. Maka dari itu kualitas prima dari seorang *waiter/ waitress* sangat diperlukan guna menambah nilai tambah dari suatu produk makanan dan minuman sehingga berdampak pada kepuasan tamu.

c. Ruangan Restoran

Ruangan restoran perlu didesain sedemikian rupa agar para tamu merasa nyaman berada di restoran. Semakin lama tamu berada di restoran maka akan semakin banyak makanan maupun minuman yang dipesan sehingga akan berdampak pada pemasukan hotel maupun akan membuat tamu akan kembali di kemudian hari ketika ingin menginginkan suasana restoran sangat nyaman tersebut.

Dengan demikian, tamu akan merasa puas dengan kinerja karyawan yang memenuhi standar operasional prosedur di Hotel Yellow Star Ambarukmo.

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis selama melakukan penelitian di Hotel Yellow Star Ambarukmo khususnya pada bagian *Food and Beverage Product (kitchen)*, didapati bahwa penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Food and Beverage* sangatlah optimal guna menjaga kinerja staf dan kualitas produk (makanan). Apabila kinerja staf dan kualitas produk (makanan) sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, maka hal tersebut secara otomatis dapat meningkatkan kepuasan tamu yang berimbas pada naiknya jumlah reservasi.

Dasar pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Food and Beverage* merupakan pedoman yang disusun sebagai acuan kerja dalam suatu lokasi tertentu dan pengajuan standar operasional tersebut hanya berlaku di Hotel Yellow Star Ambarukmo dan tidak berlaku di hotel lain.

Adapun guna Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk:

- a. Meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja
- b. Mengevaluasi terhadap setiap proses kerja di area *kitchen*
- c. Peran penting Standar Operasional Prosedur (SOP) pada sebuah perusahaan diperlukan sebagai pedoman untuk mengantisipasi berbagai macam situasi yang mungkin saja dapat terjadi ketika perusahaan sedang dijalankan
- d. Peran *Chef de partie* dalam menangani salah satu *cook* yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- e. Cara meningkatkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dengan melakukan *briefing* atau pengarahan singkat terlebih dahulu disaat akan pergantian *shift*. *Briefing* harus diberikan setiap saat kepada karyawan untuk mensosialisasikan aturan-aturan atau kebijakan-kebijakan yang telah dibuat. Secara umum *briefing* bertujuan untuk memberikan pengarahan tentang

kinerja bawahan supaya tetap sesuai dengan visi dan misi organisasi atau perusahaan.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada bagian *food and beverage product* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi kinerja karyawan Hotel Yellow Star Ambarukmo di bagian *food and beverage product*, maka semakin tinggi pula kepuasan tamu yang akan terbentuk. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kinerja karyawan pada bagian *food and beverage product* pada Hotel Yellow Star Ambarukmo, maka akan semakin rendah pula kepuasan tamu hotel yang akan terbentuk. Hal tersebut mengindikasi bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam kinerja karyawan pada bagian *food and beverage product* mampu dipersepsikan dengan baik dan berdampak nyata terhadap kepuasan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah penulis lakukan dan data yang diperoleh, maka penulis memperoleh kesimpulan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur guna meningkatkan kualitas produk (makanan) pada *food and*

beverage product department di Hotel Yellow Star Ambarukmo belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dikarenakan ada beberapa karyawan hotel yang belum sepenuhnya mentaati Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan. Hal ini dapat berpengaruh pada kepuasan tamu yang akan berimbas pada pendapatan hotel.

5.2. Saran

Berdasarkan pada penelitian yang penulis lakukan, maka disini penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur yang berlaku sudah cukup memadai, namun alangkah baiknya ditingkatkan lagi.
2. Kesadaran akan pentingnya penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) lebih ditingkatkan lagi agar proses operasional dapat berjalan dengan baik.
3. Karyawan wajib dan perlu meningkatkan kualitas makanan, agar tidak terjadi komplain, serta tamu dan karyawan tersebut merasa puas dengan produk yang dihasilkan.
4. Manajemen dapur harus lebih tegas dalam menegur atau memberikan sanksi pada karyawan yang melanggar aturan.
5. Melakukan *briefing* sesudah dan sebelum pergantian *shift* sehingga akan meminimalkan kesalahan dalam menyiapkan produk (makanan).

6. REFERENSI

- Benardin, H.J. & Russel, J.E.A. 1993. *Human Resource Management an Experiental Approach*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Goetsch, D.L. & Davis, S.M. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs: Prentice Hall International Inc.
- Gomes, F.C. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mangkunegara, A.A.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Soekadijo, R. 1996. *Anatomi Pariwisata (memahami pariwisata "systemic linkage")*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.