

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENAIKKAN KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA

Fera Dhian Anggraini¹, Mahbubah²

¹Akademi Pariwisata Indraprasta Yogyakarta

² Akademi Pariwisata Indraprasta Yogyakarta

feestroby@gmail.com

Abstrak

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tingkat kunjungan wisatawan tinggi. Hal ini menjadi tugas bagi pemerintah untuk dapat menyediakan akomodasi yang layak dan lengkap sebagai penunjang kegiatan pariwisata di Indonesia. Salah satu fasilitas yang dapat menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia adalah akomodasi perhotelan. Fasilitas yang lengkap serta pelayanan dari staf yang profesional membuat para tamu tidak hanya ingin datang untuk menginap, namun ada banyak tamu yang datang hanya untuk beristirahat sejenak ataupun sekedar menyantap makanan. Salah satu departemen di hotel yang memiliki peranan penting dalam hal pelayanan yaitu *Food and Beverage Departement*. Departemen ini merupakan bagian yang sangat diperlukan pada suatu hotel dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman.

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan, minum dan beristirahat. Adanya restoran di hotel sangat berpengaruh terhadap tamu yang ingin tinggal dengan nyaman dan menikmati makanan serta minuman yang disediakan tanpa harus keluar dari area hotel. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kualitas pelayanan restoran terhadap dampak kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dikumpulkan melalui proses wawancara dengan beberapa tamu yang berkunjung di restoran dan dengan staf restoran Hotel Eastparc Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kualitas pelayanan restoran terhadap kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta setelah Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan dan dilaksanakan dengan baik di lingkungan restoran Hotel Eastparc Yogyakarta.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Kualitas Pelayanan, Restoran, Tamu

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tingkat kunjungan wisatawan tinggi. Hal ini menjadi tugas bagi

pemerintah untuk dapat menyediakan akomodasi yang layak dan lengkap sebagai penunjang kegiatan pariwisata di Indonesia. Salah satu fasilitas yang dapat menunjang

perkembangan pariwisata di Indonesia adalah akomodasi perhotelan. Dibangunnya fasilitas-fasilitas yang memadai dapat mempermudah wisatawan dalam mencapai tujuan perjalanan wisatanya. Fasilitas yang paling penting adalah adanya akomodasi yang layak dan nyaman bagi wisatawan yang singgah di suatu daerah di seluruh Indonesia. Akomodasi perhotelan saat ini sudah banyak tersedia di seluruh wilayah Indonesia, dikarenakan tingginya tingkat wisatawan yang membutuhkan fasilitas kamar, makanan, minuman dan fasilitas atau jasa lainnya sebagai sarana pendukung.

Fasilitas yang lengkap serta pelayanan dari staf yang profesional membuat para tamu tidak hanya ingin datang untuk menginap, namun ada banyak tamu yang datang hanya untuk beristirahat sejenak ataupun sekedar menyantap makanan. Salah satu departemen di hotel yang memiliki peranan penting dalam hal pelayanan yaitu *Food and Beverage Departement*. Departemen ini merupakan bagian yang sangat diperlukan pada suatu hotel dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman.

Dalam menjalankan tugasnya, *Food and Beverage* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*, kedua bagian ini harus saling bekerja sama dan saling bergantung satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaannya. *Food and Beverage Product* merupakan bagian belakang yang tidak

berhubungan langsung dengan tamu, bagian ini meliputi *kitchen* dan *stewarding* sedangkan *Food and Beverage Service* merupakan bagian depan yang berhubungan langsung dan memberikan pelayanan kepada tamu, dimana hampir seluruh pekerjaannya dilakukan di area restoran dan berhubungan langsung dengan tamu.

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan, minum, dan beristirahat. Adanya restoran di hotel sangat berpengaruh terhadap tamu yang ingin tinggal dengan nyaman dan menikmati makanan serta minuman yang disediakan tanpa harus keluar dari area hotel. Selain untuk meningkatkan penghasilan, dengan adanya restoran di hotel juga dapat meningkatkan citra hotel yang baik di mata masyarakat. Terdapat beragam hotel bintang lima di kota Yogyakarta yang memiliki restoran sebagai fasilitas pendukung di dalamnya, salah satunya adalah Hotel Eastparc Yogyakarta. Hotel ini merupakan hotel bintang lima terbaik di kota Yogyakarta dengan jumlah tingkat hunian yang tinggi apabila dibandingkan dengan hotel-hotel pesaing lainnya. Hotel Eastparc Yogyakarta mempunyai satu restoran yang bernama Verandah Alfresco. Restoran tersebut menyediakan berbagai macam menu makanan dan minuman mulai dari menu nusantara maupun internasional.

Restoran Verandah Alfresco memiliki pelayanan baik yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* kepada tamu dengan

menyajikan segala kebutuhan tamu dan mampu membuat tamu merasa nyaman saat berada di restoran. Banyaknya permintaan kebutuhan tamu menjadi kendala tersendiri bagi karyawan hotel selaku penyedia jasa. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat dibutuhkan oleh *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu. *Waiter* dan *waitress* dalam menyediakan dan melayani kebutuhan tamu terkadang menjadi tergesa-gesa dan melupakan prosedur kinerja yang baik sehingga seringkali Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak lagi dihiraukan, akibatnya beberapa kali terjadi kecelakaan di area kerja dan berdampak dengan ketidaknyamanan tamu di hotel.

Pekerjaan di dunia perhotelan sangat membutuhkan kerja sama tim antar staf dan antar departemen. Kelalaian yang dilakukan oleh beberapa *waiter* dan *waitress* yang kurang memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Sequence of Service* yang ada pada saat jam operasional dapat membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Salah satu contohnya adalah kurangnya pemahaman aturan urutan *Sequence of Service* atau tata cara melayani tamu. Pelayanan yang baik dan benar sangat penting dilakukan agar tamu yang datang merasa puas dan menimbulkan dampak positif bagi hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kualitas pelayanan restoran terhadap tingkat

kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pengembangan dan penerapan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir. Menurut Atmoko (2010), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), penyelenggaraan administrasi pun dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Tujuan utama dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada

Standar Operasional Prosedur (SOP). Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakan:

a. Tujuan Umum

Sebagai acuan dari berbagai proses kerja rutin supaya dapat terlaksana dengan efisien, konsisten dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

b. Tujuan Khusus

Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan dan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, untuk menghindari kegagalan, kesalahan dan keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

2.1.1. Fungsi dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP):

- a. Memperlancar tugas pegawai
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- c. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam bekerja

- d. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan dengan baik dan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan tersebut. Adapun manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas serta sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan
- b. Mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program *training* karyawan
- c. Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak
- d. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis

2.1.2. Prinsip dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Sayuti (2015) dalam menyusun Standard Operating Procedure terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan
- b. Spesialisasi harus dipergunakan sebaik-baiknya
- c. Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu

- d. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan sebaik-baiknya
- e. Mencegah berkembangnya (duplikasi) pekerjaan
- f. Harus ada pengecualian yang seminim mungkin terhadap peraturan
- g. Mencegah adanya pemeriksaan yang tidak perlu
- h. Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah
- i. Pembagian tugas tepat
- j. Memberikan pengawasan yang terus menerus atas pekerjaan yang dilakukan
- k. Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya
- l. Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus dilaporkan dengan memperhatikan tujuan
- m. Perkerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai yang minimal
- n. Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik-baiknya

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (2004), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelayanan pada waktu dan tempat yang tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang

menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri sendiri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah (Tjiptono, 2004):

- a. Meningkatkan determinan utama kualitas jasa
- b. Mengelola harapan pelanggan
- c. Mengelola bukti kualitas jasa
- d. Mendidik konsumen tentang jasa
- e. Mengembangkan budaya kualitas
- f. Menciptakan *automating quality*
- g. Menindak lanjuti jasa
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan kosumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

2.2.1. Ukuran dan Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2007), menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

- a. Bukti fisik (*tangible*), yang merupakan bentuk dari jasa seperti penampilan fisik peralatan yang digunakan, fasilitas dalam untuk menunjang layanan jasa dan penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*reliability*), kemampuan atau *performace* kerja dalam mewujudkan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu dan kemampuan dapat dipercaya.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan kesiapan karyawan untuk memberikan jasa dan respon permintaan klien dalam memberikan layanan yang dibutuhkan *klien*.
- d. Jaminan (*assurance*), kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa yakin dan percaya terhadap janji yang telah diberikan kepada *klien*, seperti kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produknya, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam melakukan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan rasa aman terhadap *klien* dalam memanfaatkan jasa yang telah ditawarkan dan kemampuan dalam menciptakan serta menanamkan

kepercayaan kepada *klien* terhadap perusahaan.

- e. Empati (*empathy*) yaitu ketersediaan dari perusahaan dan karyawan dalam memberikan perhatian secara individual terhadap *klien*, seperti pengertian dan pengetahuan perusahaan dalam memahami.

2.2.2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008), pemilihan terhadap model yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tergantung pada jenis perusahaan, tujuan pengukuran dan situasi pasar. Cara mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Terbuka dengan masukan pelanggan
- b. Rutin Mengevaluasi Kinerja Usaha
- c. Meningkatkan Pelayanan

2.3 Restoran

Restoran berasal dari kata latin yaitu "*restaurare*", dalam bahas Inggris berarti *a public eating place*, yaitu rumah makan, tempat makan umum. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makanan dan minuman (Sihite, 2000). Restoran merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para tamu yang datang akan merasa betah saat menyantap

hidangan. Umumnya sebuah restoran akan di desain sedemikian rupa sehingga terlihat lebih eksklusif dibandingkan dengan warung makan biasa. Selain itu, dalam sebuah restoran biasanya akan dilayani oleh *waiter* atau *waitress* berseragam dan menunya dimasak secara langsung oleh *chef professional*.

2.3.1. Tujuan Restoran

Adapun tujuan utama didirikannya sebuah restoran yaitu untuk mendapatkan keuntungan dan juga memberikan kepuasan kepada konsumennya. Selain itu, terdapat tujuan restoran jika dilihat dari beberapa aspek seperti berikut ini:

a. Perdagangan

Restoran berfungsi sebagai jasa penjualan dan pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya

b. Keuangan

Restoran menjaga kelancaran dari berlangsungnya kegiatan merupakan perputaran dari biaya penanaman modal

c. Kedudukan

Pengoperasian restoran yang utama adalah menyajikan berbagai jenis makanan dan penampilan suasana ruang restoran

d. Kepraktisan

Restoran dalam penyusunannya menarik perhatian, penyajian dan pelayanan dari jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan

2.3.2. Jenis-Jenis Restoran

Dilihat dari pengelolaan dan penyajiannya, Marsum (2005) menjelaskan restoran dapat dibedakan menjadi beberapa tipe yaitu:

a. *A'la Carte*

Terdapat harga didalam setiap menu yang di pesan (*price per dish*). Jenis makanan yang disajikan dalam bentuk yang besar.

b. *Table d'hotel*

Memiliki menu yang lengkap dengan penyajian setiap menu berurutan dari menu pembuka (*appaitazer*) sampai menu penutup (*dessert*)

c. *Coffee Shop*

Coffee shop adalah suatu restoran yang pada umumnya berhububgan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapat makan pagi, makan siang atau makan malam secara cepat dengan harga yang cukup. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah *American Service* yang mengutamakan kecepatan. *Ready on plate service*, adalah makanan yang sudah diatur dan disiapkan diatas piring, kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara *buffet* atau prasmanan.

d. *Cafeteria* atau *Cafe*

Cafeteria atau *Cafe* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanan terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol.

e. *Canteen*

Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah tempat di mana para pekerja dan para pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f. *Dinning Room*

Dining Room yang terdapat di hotel kecil merupakan tempat yang lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. *Dinning Room* pada dasarnya disediakan untuk tamu yang tinggal dihotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

g. *Discotheque*

Discotheque adalah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Terkadang juga menampilkan *live band*. Bar adalah suatu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa *snack*.

h. *Main Dinning Room*

Main Dining Room adalah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, di mana penyajian makananya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Servicenya bisa mempergunakan pelayanan ala Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif karena temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, melainkan melalui pengolahan data di lapangan yaitu di Hotel Grand Eastparc Yogyakarta yang disertai dengan wawancara dan survei terhadap tamu maupun staf atau karyawan.

Semua data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan data nyata berupa fakta yang terjadi di lapangan. Data diperoleh melalui pengamatan langsung pada objek dan didukung dengan survei, observasi, dokumentasi, dan wawancara oleh beberapa pihak terkait. Survei dilakukan dengan terjun langsung ke restoran untuk menghimpun opini-opini dari tamu atau pengunjung dengan cara bertinteraksi. Observasi dilakukan dengan melihat dan mendengarkan langsung setiap kejadian atau peristiwa yang ada di lapangan kemudian dirangkum dalam bentuk catatan. Dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Hotel Grand Eastparc Yogyakarta serta mengabadikan beberapa unsur pendukung ke dalam bentuk visual. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang relevan dengan narasumber yang dipilih.

Sampel dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke restoran Hotel Eastparc Yogyakarta. Tamu yang dijadikan sebagai narasumber dipilih secara random,

kemudian dilakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selain terhadap tamu hotel, wawancara juga dilakukan kepada beberapa staf yang bekerja di restoran Hotel Eastparc Yogyakarta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Artikel ini berupaya untuk menemukan fenomena tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Restoran Verandah terhadap tingkat besar kecilnya dalam mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga berdampak pada kunjungan tamu. Melalui pendekatan metode penelitian kualitatif yang dikembangkan dan diolah dengan metode observasi dan wawancara, maka diperoleh hasil bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh Departemen *Food and Beverage Service* yang diaplikasikan kepada tamu di Restoran Verandah dapat mempengaruhi secara langsung tingkat kualitas pelayanan dan berdampak sangat kuat terhadap peningkatan jumlah tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa hal-hal yang berkaitan dengan hasil pengolahan data yang diperoleh ketika melakukan penelitian di Hotel Eastparc Yogyakarta adalah Standar Operasional Prosedur (SOP)nya sudah diterapkan dengan baik oleh *waiter* dan *waitress*. Ada beberapa Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di Restoran Verandah Alfresco, diantaranya yaitu:

- a. Standar Operasional *Telephone Courtesy*
- b. Mengangkat telepon menggunakan tangan kiri dan tangan kanan untuk mencatat hal-hal penting atau pesanan tamu
- c. *Greeting* (selamat pagi/siang/malam) sebutkan nama outlet dengan nama penerima
- d. Mendengarkan pembicaraan tamu dengan saksama dan jangan memotong pembicaraan tamu sebelum tamu selesai berbicara
- e. Mencatat hal-hal yang sekiranya penting atau pesan-pesan tamu
- f. Mengulangi lagi pesanan tamu untuk memastikan kebenarannya.

Sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Restoran Verandah:

- a. *Grooming*
- b. *Parfume dan Deodorant*
- c. Perhiasan
- d. *Unifrom*
- e. Postur Tubuh

Restoran Verandah menggunakan *Sequence Of Service* dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun penerapannya *flexibel* sesuai situasi dan keinginan dari tamu. *Sequence Of Service* tersebut meliputi:

a. *Ten to Five*

Sepuluh langkah dari tamu menunjukkan *gesture* ramah dengan cukup menundukan kepala isyarat menyapa dengan senyum, lima langkah menyapa tamu dengan *greeting* sesuai SOP yang telah ditetapkan di hotel.

b. *Greeting the Guest*

Sambut tamu dengan hangat dan penuh perhatian.

Contoh: "Selamat pagi/siang/malam".

Dengan *gesture* badan yang telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel yaitu dengan satu tangan yang disilangkan didada sedikit membungkukkan badan dan sedikit posisi kepala menunduk. Lalu dengan ramah dan senyum dan berkata "selamat datang di Restoran Verandah ada yang bisa saya bantu?"

c. *Escorting the Guest*

Tanyakan apakah tamu tersebut sudah Reservasi sebelumnya jika belum tawarkan berkenan duduk di *indoor* atau *outdoor* di *smoking* area atau *nonsmoking* area

d. *Seating the Guest*

Bantu tamu untuk duduk

e. *Unfolding Napkin*

Bukakan napkin berbentuk segi tiga dan letakkan di pangkuan tamu dari arah kiri tamu

f. *Present the Menu*

Berikan buku Menu kepada tamu jika tamu terlihat kebingungan bantu dan berikan saran, jangan lupa tanyakan apakah tamu memiliki alergi apa jenis makanan

g. *Taking Order*

Mencatat pesanan tamu sesuai *seating teable* untuk *Beverage* di bagian bawah dan *Food* di bagian atas

h. *Repeating Order*

Ulangi Menu yang sudah dipesan tamu untuk memastikan kebenarannya

i. *Punch Order to the Kitchen or Bar*

Berikan *Captain Order* (CO) kepada *kitchen* untuk memesan makanan dan berikan *Captain Order* (CO) kepada Bar untuk memesan *Beverage*

j. *Serve the Beverage and Food*

Sajikan *Beverage* kepada tamu dan disusul dengan makanannya

k. *Present the Bill*

Serahkan *bill* kepada tamu setelah tamu selesai menikmati hidangan atau ketika *request* ingin segera membayar

l. *Farewell*

Ucapkan terimakasih atas kunjungannya dan meminta tamu untuk berkunjung kembali

Pelayanan yang ada di Restoran Verandah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh manajemen Hotel Eastparc Yogyakarta. Usaha menjaga kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* sangat

diutamakan. Manajemen Restoran Verandah melakukan training seminggu sekali dan melakukan evaluasi terhadap kinerja *waiter* untuk menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Dengan melakukan training dan evaluasi, *skill* dan *knowledge waiter* dan *waiterss* akan semakin meningkat sehingga mengakibatkan dampak positif karena dapat menjaga kualitas pelayanan yang berakhir pada kepuasan tamu. Peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dilihat bahwa banyak tamu yang datang kembali menjadi tamu *repeater* di Hotel Eastparc Yogyakarta untuk menikmati pelayanan dan makanan yang ada di Restoran Verandah sebagai bentuk kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang baik.

Peranan kinerja *waiter* dan *waitress* terhadap kepuasan tamu nampak terlihat jelas bahwa kinerja *waiter* dan *waitress* di Hotel Eastparc Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan tamu. Staf dan karyawan pada *Food and Beverage Departement* sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Hotel Eastparc Yogyakarta.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan pembahasan yang diuraikan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan *waiter* dan *waiterss* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan oleh Hotel Eastparc Yogyakarta dan sangat berdampak dengan kunjungan tamu yang ada di hotel.
- b. *Waiter* dan *Waiterss* sudah mengetahui dan memahami tujuan dan fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibentuk oleh hotel dengan baik.
- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Restoran Verandah Hotel Eastparc berjalan dengan efektif dan efisien sehingga tujuannya mudah tercapai dan dapat meningkatkan jumlah kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.
- d. Tingkat kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta mengalami peningkatan, terbukti dengan bertambahnya nilai *occupancy* dari bulan ke bulan.
- e. Terdapat hubungan yang signifikan dan keterkaitan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dan dampak kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta.

6. REFERENSI

- Atmoko, T. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Rosda Karya.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.

- Lovelock,C dan Wirtz,J. 2004. *“Services Marketing”, Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Marsum,W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Sayuti, Abdul Jalaludin. 2015. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sujanto, Agus. 2006. *Psikologi Kepribadian*. Semarang: Bumi Akasara.
- Tjiptono, Fandy. 2008 *.Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.