

**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* PELAYANAN LUNCH
MENU *ALA'CARTE* OLEH *WAITER/WAITRESS* DI *LIM GARDEN*
CHINESSE RESTAURANT HARMONI ONE CONVENTION
*HOTEL & SERVICE APARTMENTS BATAM***

PROYEK AKHIR

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda (A.Ma)**



YULIANI SUMARNAS

NIM. 16215029/2016

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI (PDD) FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS
NEGERI PADANG
2018**

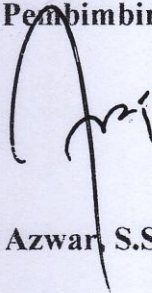
HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* PELAYANAN LUNCH
MENU *ALA'CARTE* OLEH *WAITER/WAITRESS* DI *LIM GARDEN*
CHINESSE RESTAURANT HARMONI ONE CONVENTION
HOTEL & SERVICE APARTMENTS BATAM

Nama : Yuliani Sumarnas
NIM/BP : 16215029/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, Agustus 2018

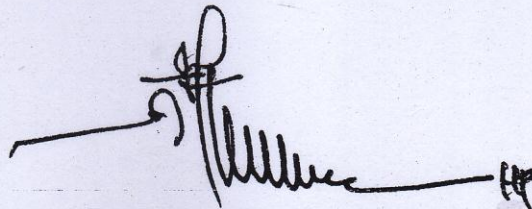
Disetujui oleh:

Pembimbing



Hendri Azwar, S.ST.,M.Par

Ketua Prodi D2 Perhotelan



Heru Pramudia, S.ST,Par, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir
Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Penerapan *Standard Operating Procedure*
Pelayanan *Lunch Menu Ala'carte* Oleh
Waiter/Waitress di *Lim Garden Restaurant*
Harmoni One Convention Hotel & Service
Apartments Batam

Nama : Yuliani Sumarnas

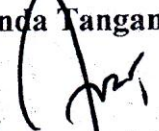
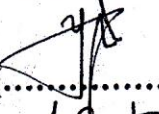
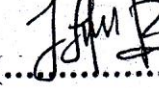
NIM/BP : 16215029/2016

Program Studi : D2 Perhotelan

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, Agustus 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Hendri Azwar, S.ST., M.Par	 (.....)
2. Anggota : Dr. Yuliana, SP., M.Si	 (.....)
3. Anggota : Ifnalia Rahayu, S.Pd	 (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
Jl.prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliani Sumarnas
NIM/BP : 16215029/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Standard Operating Procedure Pelayanan Lunch Menu Ala’carte Oleh Waiter/Waitress di Lim Garden Chinsse Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui

Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST, Par, M.Sc.

Saya yang menyatakan



Yuliani Sumarnas

NIM.16215029/2016

ABSTRAK

Yuliani Sumarnas, 2018 : Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch Menu Ala'carte* Oleh *Waiter/Waitress* di *Lim Garden Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam*

Penulisan proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) *waiter/waitress* yang masih kurang baik dalam pelayanan. SOP pelayanan *waiter/waitress* meliputi *welcoming the guest, greeting the guest, escorting the guest, presenting the menu, taking the order, repeat again, up selling, post the item on the POS(Post the Order in the System) terminal, Adjusting Cutleries, clear the dishes and scrubbing the table, presenting the bill, bidding forewell*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Penerapan SOP Pelayanan *Waiter/Waitress* Pada Menu *Ala'carte* Saat *Lunch* di *Lim Garden Chinese Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam*.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah penulisan deskriptif dengan data kualitatif dengan sumber data tiga orang *waiter/waitress* dan satu orang *supervisor*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi di *Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam* yang beralamat di Jalan Engku Putri No.1 Tlk Tering, Batam Kota, Kepulauan Riau.

Hasil proyek akhir ini adalah sebagai berikut 1) Semua *waiter/waitress* telah melakukan *welcoming the guest* dengan baik dan benar. 2) Semua *waiter/waitress* telah menerapkan prosedur *greeting* dengan baik dan benar. 3) Terdapat 1 dari 3 *waiter/waitress* belum menerapkan *escorting the guest* dengan baik dan benar 4) Semua *waiter/waitress* telah menerapkan prosedur mengantar tamu dengan baik dan benar. 5) Terdapat 1 dari 3 *waiter/waitress* belum menerapkan *taking the order* dengan baik dan benar. 6) Terdapat 2 dari 3 *waiter/waitress* belum menerapkan *up selling* dengan baik dan benar. 7) Terdapat 2 dari 3 *waiter/waitress* sudah menerapkan *post the item on the POS terminal*. 8) Terdapat 1 dari 3 *waiter/waitress* sudah menerapkan prosedur *adjusting the cutleries* dengan baik dan benar. 9) Terdapat 1 dari 3 *waiter/waitress* belum melakukan prosedur *clear the dishes and crumbing the table* dengan baik dan benar. 10) Semua *waiter/waitress* telah menerapkan prosedur *presenting the bill* dengan baik dan benar. 11) semua *waiter/waitress* sudah menerapkan *bidding forewell* dengan baik dan benar

Kata kunci: *SOP Pelayanan lunch, Menu Ala'carte Restaurant.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch Menu Ala’carte* oleh *Waiter/Waitress* di *Lim Garden Chinesse Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*”. Proyek Akhir ini di tulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program Studi Diploma (D2) Pariwisata Perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra Ermawati, M.Pd., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST, Par, M,sc. Ketua Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.
4. Bapak Hendri Azwar, S.ST.,M.,Par selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan, saran dan motivasi dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP.,M.Si Selaku Dosen Penguji
6. Ibu Ifnalia Rahayu S.Pd Selaku Dosen Penguji
7. Bapak Andi selaku *General Manager Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam*
8. Bapak Toni Arianto sebagai *Food and Beverage Manager Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam*

9. Ibu Ria Nofriana selaku *Supervisor Food and Beverage Service Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam*
10. Keluarga terbesar tercinta dengan segala perjuangannya, doa dan pengorbannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis menerima saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan Proyek Akhir ini, akhir kata semoga tugas ini dapat bermanfaat.

Padang, Agustus 2018
Hormat Penulis,

Yuliani sumarnas
16215029

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Fokus Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penulisan	5
F. Manfaat Penulisan.....	6
BAB II. KAJIAN TEORI	8
A. Aspek-Aspek Teoritis	8
1. Pengertian Hotel.....	7
2. <i>Food and Beverage Department</i>	11
a. <i>Pengertian Food And Beverage</i>	11
b. <i>Restaurant</i>	12
c. <i>Waiter/Waitres</i>	12
3. <i>Standard Operating Procedure Pelayanan Waiter/waitress</i> <i>di Restaurant</i>	19
a. <i>Standard Operating Procedure Pelayanan lumch menu</i> <i>ala'carte Menurut Marsum</i>	19
b. <i>Standard Operating Procedure Pelayanan lunch menu ala'carte</i> <i>Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments</i> <i>Batam</i>	21
B. Kerangka Konseptual	20

BAB III. METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penulisan	21
B. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data	21
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	22
1. Jenis Data	22
2. Teknik Pengumpulan Data	23
D. Sumber Data	24
E. Teknik Analisis Data	25
BAN IV. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Temuan	28
B. Pembahasan	48
BAB V. PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Koseptual.....	20
Gambar 2 : Depan <i>Harmoni One Convention Hotel</i>	28
Gambar 3 : <i>lobby</i> luar <i>Harmoni One Convention Hotel</i>	29
Gambar 4 : <i>Gym dan Fitness Centre Harmoni One Convention Hotel</i>	32
Gambar 5 : Struktur Organisasi Hotel.....	
Gambar 6 : <i>Swimming Pool Harmoni One Convention Hotel</i>	32
Gambar 7 : <i>Clear the dishes and crumbing the table</i>	43
Gambar 8 : <i>Lim Garden Chinesse Restaurant</i>	71
Gambar 9 : Ruangan VIP <i>Lim Garden Chinesse Restaurant</i>	71
Gambar 10 : <i>Lim Garden restaurant</i> dari dalam.....	72
Gambar 11 : Cover daftar menu.....	72
Gambar 12 : daftar menu.....	73
Gambar 13 :daftar menu <i>seafood,beef and fish</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembaran SOP Harmoni One Convention Hotel.....	68
Lampiran 2	: Pedoman Observasi.....	59
Lampiran 3	: Pedoman Wawancara	60
Lampiran 4	: Hasil Observasi 3 Orang <i>Staff Waiter/Waitress</i>	61
Lampiran 5	: Hasil Wawancara 1 Orang <i>Supervisor</i>	62
Lampiran 6	: Catatan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing.....	66

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bidang usaha jasa pariwisata yang berkembang sangat pesat pada saat sekarang ini. Salah satunya terlihat dengan semakin banyaknya bermunculan industri-industri perhotelan di berbagai belahan dunia, yang dapat memberikan keuntungan untuk devisa negara salah satunya yaitu hotel. Menurut Rumekso (2002:2) mengatakan hotel adalah “bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

Industri perhotelan memiliki berbagai macam *department* yang saling mendukung satu sama lain. Bagian-bagian atau *department* yang terdapat dalam hotel secara umum menurut Sulastiyono (2011) sebagai berikut (*front office*), (*housekeeping*), *marketing and sales department*, *accounting department*, *human resource department*, *engenering department*, *security department*, *food and beverage*. Salah satu *department* yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan khususnya makanan dan minuman adalah *food and beverage department*.

Menurut Arief (2005:113) *food and beverage department* adalah “bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan

menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik didalam kamar, *restaurant/coffee shop, banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan dan sebagainya”. *Food and beverage department* terdapat dua *section* yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage service* merupakan salah satu *section* dari *food and beverage department* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman secara *profesional* bagi tamu yang ingin makan di hotel. *Food and beverage service* terdapat beberapa *section* yaitu *banquet, bar* dan *restaurant*. Sedangkan Menurut Sihite (2000:16) *restaurant* merupakan

“Suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan dengan daftar yang disediakan di *restaurant* itu”.

Pelayanan makanan dan minuman dilakukan saat *lunch* dan *dinner* pada menu *ala'carte*. Orang yang melayani tamu untuk kebutuhan makanan dan minuman dinamakan dengan *waiter/waitress*. *Waiter* merupakan karyawan *restaurant* hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi pelanggan hotel secara profesional, (Sugiarto,1998).

Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam merupakan salah satu hotel bintang (****) yang memiliki arsitektur yang berbentuk “U” yang memiliki *lobby* yang luas dan terdapat *chinese restaurant* dimana *restaurant* ini menyajikan khusus makanan

chinese. Lim Garden Chinese Restaurant menyediakan menu makanan di *restaurant buffet (dim sum)* yang dikhususkan pada hari minggu dan untuk menu *ala'carte*, disediakan pada *dinner* dan *lunch*. Sebagian besar operational di *restaurant* mengutamakan pelayanan terkait dengan *Standard Operating Procedure* yang telah ditetapkan di *Harmoni One Convention Hotel & Service Apartments Batam*.

Standard operating procedure pelayanan *lunch menu ala'carte* oleh *waiter/waitress* di *Lim Garden Chinese Restaurant* sebagai berikut : *welcoming the guest, greeting the guest, escorting the guest, presenting the menu, taking the order, up selling, adjusting the cutleries as per item order, clearing the dishes crumbing the table, presenting the bill, bidding forewell. Standard Operating Procedure* yang telah ditetapkan di *Lim Garden Chinese Restaurant* pada pelayanan tersebut, semua *waiter/waitress* diharapkan untuk melaksanakannya

Berdasarkan pengalaman lapangan industri di *Lim Garden Chinese Restaurant* masih adanya *waiter/waitress* yang tidak melaksanakan *Standard Operating Procedure* pelayanan *Lunch Menu Ala'carte* seperti masih adanya tamu *complaint* setelah *taking order* ternyata pihak *kitchen waiter* tidak mengecek menu *sold out* hal ini membuat tamu harus pesan makanan dua kali karena *waiter* tidak mengecek menu makanan yang *sold out* atau tidak tersedia. Adanya complain tamu pada *billing* karena ketidaksesuain harga pada *bill* di

system computer dengan harga di daftar menu karena *waiter* tidak menginput nilai harga secara benar sehingga saat penyerahan ke tamu tidak sesuai dengan yang tertara di daftar menu. Masih adanya *waiter/waitress* Kurang memahami ilmu pengetahuan tentang menu membuat *waiter* salah dalam menerangkan waktu dalam proses memasak salah satunya menu *steam hongkong gerapu* yang membutuhkan waktu 20 menit, namun *waiter* menjelaskan dengan waktu 10 menit hal ini membuat tamu complain karena harus menunggu lama. Masih adanya *waiter/waitress* yang tidak melakukan *adjustment* pada *cutleries* setelah *taking order*, setelah melakukan *taking order* *waiter/waitress* harus mengganti *cutleries* sesuai dengan makanan yang dipesan. Masih adanya *waiter/waitress* yang tidak meminta izin ke pada tamu saat *clear the dishes the table* pada *cutleries* sehingga tamu complain karena tamu belum selesai makan. Masih adanya *waiter/waitress* yang tidak melakukan *escorting the guest* pada saat tamu duduk, tamu dibiarkan duduk sendiri di *table*.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya *waiter/waitress* tidak mengecek menu *sold out*.
2. Kesalahan *Waiter/Waitress* saat menginput harga makanan pada menu tamu sehingga adanya tamu complain
3. Adanya *waiter/waitress* tidak memahami isi menu.
4. Masih adanya *waiter/waitress* tidak *adjustment cutleries* setelah *taking order*.

5. Masih adanya *waiter/waitress* yang tidak meminta izin pada saat *clear the dishes and scrubbing the table*.
6. Terdapat *waiter/waitress* yang tidak melakukan *escorting the guest* pada saat tamu duduk di *table*

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis hanya memfokuskan masalah pada Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch menu Ala'carte* oleh *Waiter/Waitress* di *Lim Garden Chinese Restaraunt Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*.

D. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch menu Ala'carte* oleh *Waiter/Waitress* di *Lim Garden Chinese Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*.

E. Tujuan Masalah

1. Tujuan Umum

Mendeskripsikan tentang Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch menu Ala'carte* oleh *Waiter/waitress* di *Lim Garden Chinese Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*.

2. Tujuan Khusus

Penulis membuat tujuan penulisan mendeskripsikan dan melihat Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch Menu Ala'carte* oleh *Waiter/Waitress* di *Lim Garden Chinese Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*, yang bersifat khusus meliputi :

- a. *Welcoming the guest*
- b. *Greeting the guest,*
- c. *Escorting the guest*
- d. *Presenting the menu*
- e. *Up selling*
- f. *Taking the order*
- g. *Post the item on the POS terminal*
- h. *Adjusting the cutleries as per item order*
- i. *Clearing the dishes and scrubbing the table*
- j. *Presenting the bill*
- k. *Bidding farewell.*

F. Manfaat Penulisan

1. Bagi Industri

Hasil penulisan ini dapat diharapkan memberi masukan dan evaluasi bagi pihak hotel dalam Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch menu Ala'carte* oleh *Waiter/Waitress*

di *Lim Garden Chinese Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*.

2. Bagi Prodi

Sebagai bahan tambahan bacaan di perpustakaan Akademi sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi junior tentang menu dan pelayanan *chinese restaurant* yang membaca karya ini nantinya.

3. Bagi Penulis Lainnya

Sebagai bahan acuan atau bahan tambahan khususnya pada SOP Pelayanan *Lunch menu Ala'carte* oleh *waiter/waitress* di *Lim Garden Chinese Restaurant Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*

4. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar ahli muda (A.Ma) dan menabahnya wawasan tentang Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Lunch menu Ala'carte* oleh *Waiter/Waitress* di *Lim Garden Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam*.