

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GREETING THE GUEST*
DI *LIM GARDEN RESTSAURANT* HARMONI ONE HOTEL
BATAM**

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda*



Oleh :

**JEFRI ARDIANTO
NIM : 17215006**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI (PDD)
FAKULTAS PARIWISATA PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

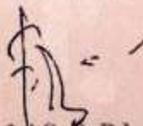
HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GREETING*
THE GUEST DI *LIM GARDEN RESTAURANT*
HARMONI ONE HOTEL BATAM**

Nama : Jefri Ardianto
Nim : 17215006
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Perhotelan

Padang, Juli 2019

Disetujui Oleh :
Pembimbing



Fauza Afni S, S. Pd., M. Si
NIDK. 8858350017

Ketua Prodi Perhotelan



Heru Pramudia, S. ST. Par., M. Sc
NIP. 0016128102

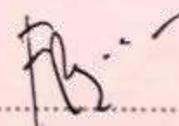
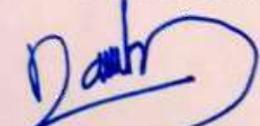
HALAMAN PENGESAHAN

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

Judul : Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam
Nama : Jefri Ardianto
Nim : 17215006
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Perhotelan

Padang, Juli 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si	1.  (.....)
2. Anggota : Heru Pramudia, S.St. Par., M.Sc	2.  (.....) HP
3. Anggota : Naseh Ulwan, S.ST., M.Pd	3.  (.....)

SURAT KETERANGAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jefri Ardianto
Nim : 17215006
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa Proyek Akhir yang berjudul :

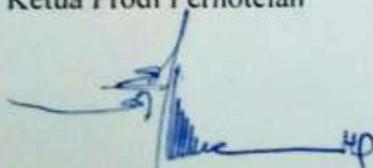
“ Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam” adalah hasil karya saya, bukan hasil dari Plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan Plagiat maka saya bersedia diproses menerima sanksi Akademis maupun hukuman sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di intitusi Universitas Negeri Padang maupun di Masyarakat dan negara.

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

Pariaman, Juli 2019

Diketahui,

Ketua Prodi Perhotelan


Heru Pramudia S.S.T.,M.Sc

Saya yang menyatakan,




Jefri Ardianto
Nim: 17215006

ABSTRAK

Jefri Ardianto, 2019 : Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam

Penulisan Proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

Jenis penelitian ini adalah penulisan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Harmoni One Hotel Batam pada tanggal 1 Februari sampai 10 Februari 2019. Sampel sumber data adalah 1 orang *Captain* dan 2 orang *waiter/ss* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam. Teknik pengumpulan data ini didapat dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data yang kualitatif.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa secara umum Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam, yaitu: 1). *Waiter/ss* belum melakukan prosedur ketika tamu mendekati *restaurant* dalam waktu 30 detik *staff* harus dalam posisi siap, 2). Sebagian besar *waiter/ss* sudah melakukan prosedur mengeskpresikan badan dalam posisi siap, senyum dan kontak mata, 3). *Waiter/ss* sudah menyambut tamu dengan ramah dan menggunakan salam *chinese*, 4). *Waiter/ss* belum menyapa tamu reguler dengan nama mereka.

Kata kunci : SOP, *Greeting the Guest*, *Lim Garden Restaurant*

KATA PENGANTAR

Puji sukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahamat dan Nikmatnya serta kemudahan bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “ *Standar Operasional Prosedur greeting the Guest di Lim Garden Restaurant Harmoni One Hotel Batam*”. Proyek Akhir ini di tulis untuk memenuhi persyaratan program studi Diploma 2 (D2) Fakultas Pariwisata Perhotelan Universtas Negeri Padang.

Dalam penulisan Proyek Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, dan penulis banyak mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D selaku Dekan FPP UNP.
2. Bapak Drs. Bambang Heriyadi, MT selaku Koordinator PDD-FPP UNP.
3. Bapak Heru Pramudia, S.ST. Par., M.Sc sebagai ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD FPP UNP dan selaku Dosen Penguji Proyek Akhir.
4. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku Dosen pembimbing Poryek Akhir, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan dalam penulisan Proyek Akhir ini.
5. Bapak Naseh Ulwan, S.ST. M.Pd sebagai Dosen Penguji Proyek Akhir.

Penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca, semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca seluruhnya.

Pariaman, Juli 2019
Penulis

Jefri Ardianto
Nim. 17215006

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Fokus Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penulisan.....	7
F. Manfaat Penulisan.....	7
1. Bagi Hotel.....	7
2. Bagi Prodi.....	7
3. Bagi Penulis.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI	
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i>	10
3. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	10

4. Pengertian Restoran.....	11
5. Pengertian Standar Operasional Prosedur	
a. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	11
b. Pengertian <i>Greeting the guest</i>	12
c. Standar Operasional Prosedur <i>Greeting the Guest</i> <i>di Lim Garden Restaurant</i>	12
d. Standar Operasional prosedur penyambutan tamu menurut ahli.	13
6. Kerangka Konseptual.....	14

BAB III. METODE PENULISAN

A. Jenis Penulisan.....	15
B. Tempat dan Waktu Penulisan.....	15
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
D. Sumber Data.....	17
E. Teknik Analisis Data.....	18

BAB IV. HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi tentang Harmoni One Hotel Batam.....	19
2. Deskripsi tentang Standar Operasional Prosedur <i>Greeter di Lim</i> <i>Garden Restaurant</i> Harmoni One Hotel Batam.....	25
B. Pembahasan.....	29

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....34

B. Saran.....35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Jenis-jenis kamar di Harmoni One Hotel Batam.....	20
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. SOP <i>Lim Garden Restaurant</i>	5
2. KerangkaKonseptual.....	14
3. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage</i>	23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi
2. Daftar Wawancara
3. Hasil Wawancara
4. Gambar
5. Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant*
Harmoni One Hotel Batam
6. Catatan Konsultasi dengan Pembimbing UNP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat. Peningkatan tersebut dilihat dari jumlah wisatawan mancanegara yang mengunjungi Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sektor pariwisata di Indonesia telah menjadi salah satu program prioritas pemerintah yang harus di tingkatkan, karena pariwisata akan memberi dampak positif terhadap perekonomian di Indonesia. Pada saat ini dapat dirasakan bahwa perkembangan pariwisata membawa dampak yang baik terhadap negara.

Dalam bidang pariwisata dan perhotelan, pengetahuan teori dan praktek yang dipelajari di kampus harus ditunjang dengan praktek yang dilakukan di dunia industri, dalam hal ini dilakukan praktek bentuk kerja industri. Diharapkan akan sangat besar pengaruhnya dalam usaha peningkatan kemampuan dan ke profesionalan kerja yang mempersiapkan diri untuk berhadapan langsung dalam dunia pariwisata khususnya perhotelan.

Industri Perhotelan merupakan salah satu usaha yang dapat menghasilkan pendapatan besar dan menyediakan lapangan pekerjaan yang cukup besar, dulu hotel hanya menyediakan penginapan saja bagi tamu yang ingin menginap dan menyewa jasa penginapan, sekarang industri perhotelan

sudah berkembang pesat tidak hanya penginapan tapi hotel juga menyediakan pelayanan makan dan minum dan jasa yang lain. Setelah dunia pariwisata berkembang pesat khususnya di bidang perhotelan dan di dalamnya terdapat banyak lapangan pekerjaan, maka itulah penyebab pemerintah memasukan pelajaran tentang ilmu perhotelan ke dalam sekolah dan perkuliahan, dan juga pemerintah menanamkan pada setiap kampus dan sekolah untuk membuka jurusan baru yang membahas ilmu perhotelan.

Hotel adalah sarana akomodasi yang menyediakan tempat menginap sementara, bagi para tamunya yang datang dari berbagai tempat. Menurut Sulastiyono (2011:6) hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minuman serta jasa yang dikelola secara kormesil. Sedangkan menurut Menteri Parpostel no km 94/HK103/MPPT 1987, menyatakan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk jasa penginapan, dan penyediaan makanan dan minuman dan jasa lainnya. Jadi dari pendapat para ahli tersebut tersebut dapat penulis simpulkan, bahwa hotel adalah suatu sarana akomodasi yang menyediakan penginapan khusus bagi para tamunya serta menyediakan jasa penjualan makanan dan minuman dengan kualitas layanan yang profesional.

Harmoni One Hotel Batam merupakan salah satu tempat yang menjadi lapangan praktek bagi mahasiswa, hotel ini di bangun oleh bapak Petrus pada

tahun 2009 yang awalnya adalah bangunan *mall*, sekarang Harmoni One Hotel Batam dikelola oleh putra sulungnya yaitu bapak Antonius yang lebih dikenal dengan sebutan bapak Anton. Dengan beriringnya perkembangan pariwisata di kota Batam, kemudian bapak Petrus membangun dua hotel lagi di kota Batam yaitu Harmoni Suite dan Harmoni Hotel, Ketiga hotel tersebut memiliki peringkat bintang yang sama yaitu bintang empat (****).

Salah satu departemen yang ada di Harmoni One hotel Batam yang sangat berperan penting dalam kemajuan hotel adalah *Food and Beverage departement*, yang bertugas dalam penyajian makanan dan minuman baik tamu yang menginap maupun tidak menginap dengan pelayanan yang sangat profesional. Pada *Food and Beverage departement* Harmoni One Hotel terdapat dua restoran yaitu *Indonesian Restaurant* yang lebih dikenal dengan sebutan Bambu restoran dan *Chinese Restaurant* yang lebih dikenal dengan sebutan *Lim Garden Restaurant*.

Restaurant Menurut Sugiarto (2001) adalah suatu tempat yang diidentikan dengan jajaran meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyian-bunyian kecil karena bersentuhan gelas-gelas kaca dan porselin menyebabkan suasana hidup di dalamnya. Menurut Suarthana (2006) *restaurant* adalah suatu usaha kormesial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat Menurut Soekresno (2001:16) *restaurant* adalah suatu usaha kormesial yang

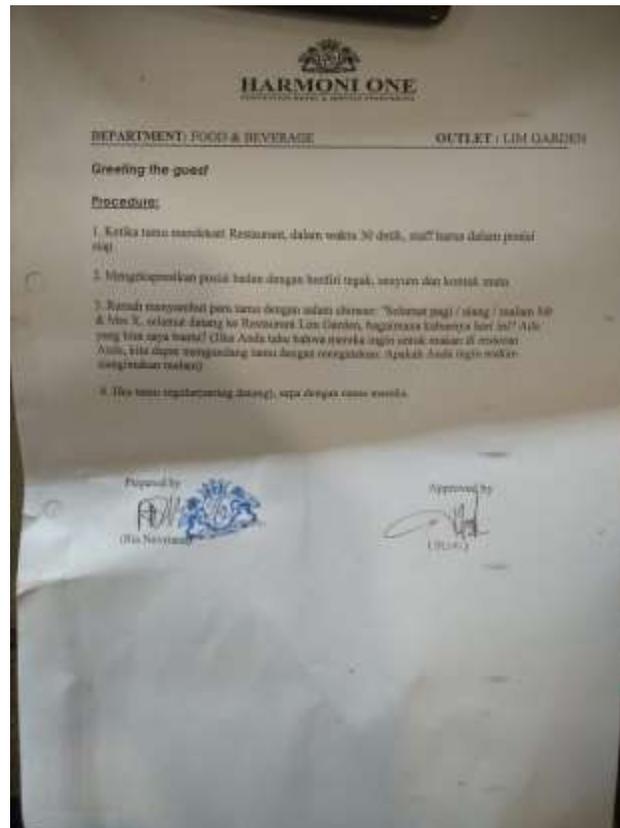
menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum. Jadi, dari pendapat ahli tersebut dapat penulis simpulkan bahwa restoran adalah suatu usaha kormesial yang di dalamnya menjual jasa penyajian makanan dan minuman yang disajikan secara profesional.

^ *Lim garden restaurant* merupakan restoran *chinese* yang dimiliki oleh Harmoni One hotel Batam, yang di dalamnnya terdapat banyak pelajaran serta ilmu yang tidak didapatkan didalam perkuliahan. Selama penulis melakukan pelaksanaan Praktek Lapangan Industri penulis di tempatkan pada *Lim Garden restaurant* selama 2 bulan yaitu pada tanggal 1 Januari 2019 sampai 3 maret 2019. Sebelum tamu memasuki restoran, ada prosedur *Greeting the Guest* yang harus dilakukan oleh *waiter/ss*.

Adapun standar opsional prosedur *greeting the guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam (2019), meliputi :

1. Ketika tamu mendekati restoran, dalam waktu 30 detik *staff* harus dalam posisi siap.
2. Mengekspresikan posisi badan dalam keadaan berdiri tegak, senyum dan kontak mata.
3. Ramah menyambut tamu dengan salam Chinese : “Selamat pagi, siang dan malam”, dan mengucapkan selamat datang di *Lim Garden Restaurant*, menanyakan kabar tamu, dan menawarkan bantuan.
4. Jika tamu regular, maka *waiter* harus menyapa dengan nama mereka.

Pada gambar 1 dapat kita lihat Standar Operasional *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.



Gambar 1 : Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest*
Sumber : *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 1 Februari sampai 10 Februari 2019, penulis dapat menemukan beberapa masalah yang dilakukan oleh *waiter/ss* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

Adapun kesalahan umum yang terjadi dalam melakukan standar operasional prosedur *greeting the guest*, seperti *waiter* hanya menunggu tamu

di *counter* atau bisa dikatakan *waiter* tidak dalam posisi siap, sehingga tamu merasa kebingungan saat memasuki *restaurant*. Ada beberapa *waiter* tidak mengucapkan kata selamat datang kepada tamu, sehingga tamu merasa tidak dihargai oleh *waiter/ss* restoran. *Waiter/ss* sering lupa dalam penyebutan nama tamu yang regular (sapa dengan nama mereka). Sehingga tamu tidak merasa lebih dekat dengan *waiter/ss*.

Dengan adanya beberapa permasalahan dari standar operasional prosedur *greeting the guest* yang tidak dilaksanakan dengan baik oleh *waiter*, Maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dari Proyek Akhir ini yakni,

“Standar operasional Prosedur *Greeting the Guest* Di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam”.

A. Identifikasi masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah penulis susun di atas, maka penulis dapat tarik beberapa identifikasi masalah, yaitu :

1. Adanya kesalahan oleh *waiter* dalam penyambutan tamu yang ingin memasuki restoran, seperti *waiter* hanya menunggu tamu di *counter* atau bisa dikatakan *waiter* tidak dalam posisi siap.
2. Ada beberapa *waiter* tidak mengucapkan kata selamat datang kepada tamu, hanya langsung mengarahkan tamu ke dalam *restaurant*.
3. *Waiter* sering lupa dalam penyebutan nama tamu yang regular (sapa dengan nama mereka).

B. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan masalah tentang : Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest Di Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

D. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tentang Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

- a. Ketika tamu mendekati restoran, dalam waktu 30 detik *staff* harus dalam posisi siap.
- b. Megekspresikan posisi badan dalam keadaan berdiri tegak, senyum dan kontak mata.
- c. Ramah menyambut tamu dengan salam *Chinese* : “Selamat pagi, siang dan malam”, dan mengucapkan selamat datang di *Lim Garden Restaurant*, menanyakan kabar tamu, dan menawarkan bantuan.

d. Jika tamu regular, maka *waiter* harus menyapa dengan nama mereka.

E. Manfaat Penulisan

1. Bagi Harmoni One Hotel Batam

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak hotel atau perusahaan, yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengembangan di restoran.

2. Bagi Prodi

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan khususnya di bidang ilmu perhotelan dan juga sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa – mahasiswa lainnya.

3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan perolehan gelar professional Ahli Muda, serta menambah wawasan tentang Standar Operasional *Greeting the Guest* yang diterapkan oleh *Lim Garden restaurant* Harmoni One Hotel Batam.