

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN OLEH PRAMUSAJI DI
RESTORAN ANAI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**NORFADILA
NIM. 16512/ 2010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN OLEH PRAMUSAJI RESTORAN ANAI
DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

Nama : Norfadila
NIM/BP : 16512/2010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Elida, M.Pd
NIP. 19611111 198903 2 003

Pembimbing II



Waryono, S.Pd, MM.Par
NIP. 19810330 200604 1 003

Ketua Jurusan KK FT UNP



Dra. Ernawati, M.Pd
NIP. 19610618 198903 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pramusaji
Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang

Nama : Norfadila

NIM/BP : 16512/2010

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan : Kesejahteraan Keluarga

Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Elida, M.Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	: Waryono, S.Pd, MM.Par	2. (.....)
3. Anggota	: Dra. Silfeni, M.Pd	3. (.....)
4. Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	4. (.....)
5. Anggota	: Ifra Yunaldi, S.Pd	5. (.....)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan
Maka, apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan)
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan lain
Dan hanya kepada allah hendaknya kamu berharap
(QS: 94 Al Insyirah: 1-8)

Alhamdulillah ya allah.....

Hambamu yang penuh kekurangan ini telah melewati satu perjuangan....

Hamba yakin bahwasannya segala pertolongan yang besar datang dari engkau ya allah.....

Hamba yakin perjuangan ini bukan berarti akhkir dari segalanya.....

Alhamdulillah ya allah...

Dengan pertolongan-mu inilah membuat hambamu dalam menghadapi segala rintangan ini penuh dengan kesabaran

Berharap secercah haapan kan datang dan sungguh ini semua terwujud dengan sebaik-baiknya...

Dengan rasa bahagia dan haru,

ku hantarkan sembah sujudku pada Mu Atas izin dan ridho Mu

dengan segenap ketulusan dan doa

Kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti dan terima kasihku atas pengorbanan dan putihnya kasih mu

Ayah (Alm. Jasril) yang tak sempat menyaksikan keberhasilan ku

Tapi kau kan selalu dihati dan di dalam do'a ku

ku yakin dialam sana engkau selalu tersenyum buat anak mu.

Untuk Ibunda (Ijus) yang tak terbalaskan.

Sebagai sumber utama motivasiku tanpa dirimu aku bukan apa-apa,

tanganmu merangkul seluruh keluarga,

kasih sayang tulus darimu yang membesarkan kami,

dan air matamu mengangkat kami akan kebesaran-Nya

semoga kesehatan selalu berpihak pada mu ibu...

Kuatkanlah ibu ku tercinta ya allah....

Amien.....

Untuk kakak ku (inel) dan abang ku (Isup, Imen dan Iwal) terima kasih telah memberi kan motivasi yang luar biasa sehingga adik mu telah menyelesaikan sarjana.

Tak lupa buat pembimbing ku, Ibu Elida dan Pak Waryono

Yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Dan kepada para dosen serta karyawan di jurusan kesejahteraan keluarga FT UNP.

Terima kasih.....

Dan buat semua teman-teman MPH 2010 terima kasih atas support nya. Suka duka telah kita lewati dan akan menjadi kenangan terindah yang takkan pernah terlupakan

Terima kasih buat senior ku MPH 2009 yang telah memberikan masukan dan pengalaman, agar ku bisa melewati semua ini.

*Yang terkhusus untuk my prince “ Ota Darlius Candra, calon S.Pd” yang selalu setia menemani,
membantu, dan memberikan semangat yang luar biasa agar aku bisa menyelesaikan skripsi ini.*

Semangat ya bang buat skripsinya?.

Maaf ku selalu merepotkan mu.

Ya Allah.... Ya Rabbby

Dengan penuh harapan dan doa

Semoga kesuksesan selalu mengiringi langkah ku

Amin.....

Norfadila



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
E-mail : info@ft.unp.ac.id



Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2008
Cert.No. 01.100 086042

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Norfadila
NIM/TM : 16512/ 2010
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pramusaji Restoran Anai Di Hotel Rocky Plaza Padang” Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan KK FT UNP

Dra. Ernawati, M.Pd
NIP.19610618 198903 2 002

Saya yang menyatakan,



Norfadila
NIM. 16512/2010

ABSTRAK

Norfadila, 2014: Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pramusaji Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang.

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap pramusaji yang masih kurang baik dalam penerapan standar pelayanan di Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan standar pelayanan oleh pramusaji di Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Rocky Plaza Padang yang beralamat di Jl. Permindo No. 40 Padang, Sumatera Barat. Sumber data adalah pramusaji, *Supervisor restaurant* dan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum penerapan SOP oleh pramusaji di Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang sudah baik. Namun hasil penelitian menemukan bahwa indikator: a) *greeting the guest*, dari 7 pramusaji terdapat 5 pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, b) *escorting and sitting the guest*, dari 7 pramusaji terdapat 2 pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, c) *unfolding guest napkin*, dari 7 pramusaji terdapat 1 pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, d) *pouring ice water*, dari 7 pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, e) *presenting the menu or taking order*, dari 7 pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, f) *serving bread and butter*, dari 7 pramusaji terdapat 1 pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, g) *adjustment*, dari 7 pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, h) *serving the food*, dari 7 pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, i) *clear up*, dari 7 pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, j) *presenting coffee or tea*, dari 7 pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, k) *presenting the bill*, dari 7 pramusaji terdapat 3 pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP, dan l) *bid farewell*, dari 7 pramusaji terdapat 2 pramusaji melakukan pelayanan sesuai SOP. Berdasarkan temuan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tidak terlaksananya SOP dikarenakan masih adanya pramusaji kurang menguasai SOP yang ada, pengawasan supervisor yang masih kurang detail terhadap pekerjaan pramusaji, dan jumlah pramusaji yang minim, sehingga pada saat tamu ramai, pramusaji tidak memberikan pelayanan secara maksimal dan profesional.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pramusaji di Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. H. Ganefri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan.
4. Ibu Dr. Yuliana, SP. M. Si selaku Penasehat Akademik.
5. Ibu Dr. Elida, M.Pd, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Waryono. S. Pd, M.M. Par selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Dra. Hj. Silfeni, M.Pd selaku penguji.
8. Bapak Ifra Yunaldi, S.Pd selaku penguji.
9. *Human Resources Manager, Human Resources Officer, Manager Food & Beverage Service, Supervisor Food & Beverage Service*, dan Pramusaji Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta do'anya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan, diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2014
Penulis

Norfadila
Nim. 16512/2010

DAFTAR ISI

ABSATRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Penerapan Standar Operasional Prosedur	10
2. Pramusaji	19
3. Restoran	22
B. Kerangka Konseptual	25
C. Pertanyaan Penelitian	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Objek Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel	30
E. Sumber dan Jenis Data	30
1. Sumber Data	30
2. Jenis Data	30

F. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Observasi	31
2. Wawancara	32
3. Dokumentasi	33
G. Instrumen Penelitian	33
H. Teknik Analisis Data	37
I. Pengujian Keabsahan Data	39
1. Perpanjangan Pengamatan	39
2. Triangulasi	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
1. Temuan Umum	41
2. Temuan Khusus	48
B. Pembahasan	75
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Standart Operating Prosedure</i> (SOP) Pelayanan di Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang	19
2. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	27
2. Komponen Dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>)	38
3. Lambang Rocky Plaza Hotel Padang	44
4. Pramusaji Sedang Menyambut Tamu	51
5. Pramusaji Sedang Melakukan <i>pouring ice water</i>	58
6. Pramusaji Sedang Menawarkan <i>menu</i> Kepada Tamu	60
7. Pramusaji Sedang Menyajikan Makanan	66
8. Pramusaji Sedang Melakukan <i>clear up</i>	69
9. Pramusaji Sedang Menunjukkan <i>bill</i> Kepada Tamu	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi	98
2. Catatan Lapangan	102
3. Dokumentasi Wawancara	109
4. Hasil Wawancara	112
5. Surat Izin Penelitian	146
6. Surat Balasan Izin Penelitian	147
7. Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing	148

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pariwisata dewasa ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat terutama di kota Padang. Kota ini merupakan kota kaya akan keindahan alamnya yang memiliki pantai dan gunung-gunung yang menakjubkan seperti Pantai Padang, Pasir Jambak, Pantai Air Manis, Museum Adityawarman, Bukit Padang dan Jembatan Siti Nurbaya yang banyak diminati oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk melakukan pariwisatanya. Dengan demikian, maka wisatawan memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, serta tempat menginap bila perjalanan makan waktu lebih dari 24 jam. Maka dimunculkanlah berbagai jenis angkutan, rumah makan, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Meningkatnya jumlah usaha akomodasi di kota Padang ini dikarenakan kota Padang memiliki objek wisata yang menarik bagi para wisatawan. Oleh karena itu Pemerintah daerah kota Padang mendorong pengusaha untuk berinvestasi di bidang jasa perhotelan.

Industri jasa perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan bermacam ragam variasi disiplin ilmu dan dinamika lingkungan pekerjaannya. Menurut SK menteri perhubungan No. PM10/PW301/PHb77 dan SK Menparpostel No. 94/1987 “Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan

sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta lainnya bagi umum dan dikelola secara komersil”.

Hotel Rocky Plaza Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat (****) yang berada di kota Padang Sumatera Barat yang memiliki 171 jumlah kamar dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti, *meeting room, anai restaurant, swimming pool, laundry and dry cleaning service, nuansa lounge, business center, guest praying room* atau mushola, *24 hour operator service, wireless internet acces, all major credit card accepted*, dan juga *parking lot*. Hotel Rocky Plaza Padang terletak sangat strategis antara lain dekat dengan Pasar Raya, tempat wisata, dan pusat perbelanjaan seperti Plaza Andalas, Sari Anggrek, Gramedia, Damar Plaza, dan satu bangunan dengan Suzuya. Selain tempat wisata dan pusat perbelanjaan Rocky Plaza Hotel Padang juga terjangkau oleh transportasi umum dan dari Bandara Internasional Minangkabau sekitar 30 menit.

Hotel Rocky Plaza Padang mempunyai tujuh departemen yaitu *Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Front Office Department, Accounting Department, Engeneering Department, Sales and Marketing Department*, dan *Human Resources Department*, yang mana setiap departemen mempunyai tanggung jawab yang berbeda-beda dan sama-sama memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap. Dari departemen di atas salah satu yang bertanggung jawab atas makanan dan

minuman di Hotel Rocky Plaza Padang yaitu *food and beverage department*.

Food and beverage department adalah salah satu bagian yang sangat penting di hotel yang bertanggung jawab atas makanan dan minuman.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998: 4):

“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 di hotel maupun diluar hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional”.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998: 10) *“food and beverage department* di hotel terbagi atas enam ruang lingkup pekerjaan yaitu: 1) Restoran, 2) *Room Service*, 3) *Banquet*, 4) Bar, 5) *Stewarding* (seksi peralatan), 6) Dapur”. Semua ruang lingkup pekerjaan diatas saling berhubungan antara satu dengan yang lain dan sama bertujuan untuk memuaskan tamu dalam pelayanan seperti restoran.

Restoran adalah sebagai salah satu ruangan yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman yang ada di hotel. Menurut Marsum (1991: 7) “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman”. Restoran di hotel merupakan restoran untuk para tamu, baik yang menginap di hotel maupun dari luar hotel tersebut. Karena restoran merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dari sektor penjualan setelah penjualan kamar,

diupayakan agar pelayanan dan suasana di restoran mampu menciptakan suasana yang diinginkan tamu, yaitu suasana relaks disertai dengan pelayanan yang prima.

Restoran Anai merupakan salah satu bagian dari *food and beverage department* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap maupun dari luar Hotel Rocky Plaza Padang, Restoran ini adalah Restoran yang berjenis *coffee shop* yang di buka untuk *breakfast* mulai dari jam 05.00 wib sampai jam 10.00 wib, untuk *lunch* di buka dari jam 11.00 wib sampai jam 14.00 wib, dan *dinner* di buka dari jam 18.00 wib sampai jam 21.00 wib. Setiap hari Restoran ini di buka mulai pukul 05.00 wib sampai pukul 23.00 wib dan terletak dilantai dua yang berkapasitas lebih kurang 200 orang, pramusaji Restoran Anai sebanyak tujuh orang, restoran ini menyediakan masakan Indonesia dan masakan Internasional.

Restoran saat ini juga diharuskan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki dengan baik, mengingat sumber-sumber yang dimiliki juga bersifat terbatas, sehingga setiap restoran dituntut untuk mampu memberdayakan dan juga mengoptimalkan penggunaan sumber dayanya dengan baik, supaya dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu sumber daya manusia yang ada di restoran adalah pramusaji.

Menurut Marsum (1991: 90):

“Pramusaji adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”.

Pramusaji restoran juga mempunyai tugas melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional, seperti menyambut tamu dan membantu tamu duduk, mengambil pesanan tamu, menjual makanan dan minuman, menyajikan makanan dan minuman, menunjukkan *restaurant guest bill* atau bon pembayaran, menerima pembayaran dari tamu, mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai makan dan meninggalkan restoran, membersihkan meja dan *reetting* meja seperti semula.

Saat ini pramusaji yang profesional sangat penting seiring dengan banyaknya persaingan. Seorang pramusaji dalam restoran harus melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga dalam melayani para pelanggan dapat melakukan pelayanan yang prima. Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan yang baik adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerjanya dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas dalam organisasi, dan lebih khusus lagi adalah untuk melayani para pelanggan. Menurut Stoner (1990: 116) “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu kebijakan dilaksanakan melalui garis pedoman yang lebih terinci atau suatu prosedur memberikan

seperangkat petunjuk terinci untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau biasa terjadi”.

Pramusaji tanpa melaksanakan SOP yang benar akan menjadi kacau. Seorang petugas pramusaji merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pramusaji mempunyai tingkat kemampuan dan pengetahuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Hal lain yang lebih penting dari pemakaian SOP adalah untuk menghindari ketidakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan di setiap unitnya. Pembuatan dan pemakaian SOP bagi perusahaan sangat penting dan perlu dievaluasi dari periode ke periode berikutnya untuk peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian penerapan SOP perlu dipatuhi dalam melaksanakan pekerjaan demi tercapainya tujuan perusahaan.

Hasil yang dicapai oleh restoran dari pada sebuah hotel akan tergantung pada tenaga kerja yang dimiliki. Berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 tentang tenaga kerja menjelaskan bahwa tenaga kerja adalah orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh tenaga kerja, akan semakin baik hasil yang diperoleh oleh bagian restoran.

Berdasarkan Pengalaman Lapangan Industri yang penulis lakukan pada bulan Agustus sampai Desember 2013, penulis mengamati pada Restoran Anai ditemukan beberapa masalah dalam melaksanakan pelayanan makanan dan minuman yang belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan hotel. Hal ini terlihat pada menyambut tamu, pada saat tamu masuk pramusaji tidak memperhatikan tamu dan berkumpul sesama pramusaji sambil bercerita, tidak mengantarkan tamu ketempat duduknya, tamu dengan sendiri pergi ketempat duduknya dan memanggil pramusaji untuk memesan makanan atau minuman serta tidak membukakan *napkin* untuk tamu, sehingga tamu merasa tidak dihargai. Di samping itu pramusaji tidak memberikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping kepada tamu yang datang, sehingga tamu memintanya dan mengeluh karena menunggu pesanan terlalu lama.

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman di Anai Restoran, untuk itu penulis memberi judul penelitian ini adalah **“Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pramusaji Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka penelitian ini akan di fokuskan pada “penerapan standar pelayanan oleh pramusaji Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang yang meliputi *greeting the guest, escorting and sitting the guest, unfolding*

guest napkin, pouring ice water, presenting the menu or taking order, serving bread and butter, adjustment, serving the food, clear up, presenting coffee or tea, presenting the bill, dan bid farewell”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu “bagaimana penerapan standar pelayanan oleh pramusaji Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang yang meliputi a) *greeting the guest*, b) *escorting and sitting the guest*, c) *unfolding guest napkin*, d) *pouring ice water*, e) *presenting the menu or taking order*, f) *serving bread and butter*, g) *adjustment*, h) *serving the food* , i) *clear up*, j) *presenting coffee or tea*, k) *presenting the bill*, dan l) *bid farewell”*”.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan yang relevan dengan permasalahannya, adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah Mendeskripsikan penerapan standar pelayanan oleh pramusaji Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang yang meliputi *greeting the guest, escorting and sitting the guest, unfolding guest napkin, pouring ice water, presenting the menu or taking order, serving bread and butter, adjustment, serving the food, clear up, presenting coffee or tea, presenting the bill, dan bid farewell”*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan berguna sebagai masukan bagi:

1. Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang khususnya *internal* perusahaan, bahwa penerapan pelayanan makanan dan minuman yang sesuai dengan SOP oleh pramusaji sangatlah penting untuk tercapainya tujuan yang diinginkan.

2. Bagi Jurusan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Program Studi Manajemen Perhotelan tentang penerapan pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji.

3. Peneliti berikutnya

Sebagai bahan pedoman, bahan perbandingan, penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

4. Penulis

Meningkatkan ilmu pengetahuan yang telah dimiliki penulis di bangku kuliah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan Diploma Empat Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia “penerapan adalah perbuatan menerapkan”. *Standart Operating Prosedure* (SOP) merupakan suatu prosedur atau pedoman yang harus diikuti oleh organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Menurut Stoner (1990: 116) “*Standart Operating Prosedure* (SOP) adalah suatu kebijakan dilaksanakan melalui garis pedoman yang lebih terinci atau suatu prosedur memberikan seperangkat petunjuk terinci untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau biasa terjadi”.

Sejalan dengan pendapat Rudi (2013: 3):

“SOP pada dasarnya adalah 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, standar, dan sistematis”.

Sedangkan menurut Crisyanti (dalam Jalaludin 2012: 4) “SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.

Tujuan adanya SOP agar dapat dipahami oleh semua anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Seperti yang telah dijelaskan Rudi

(2013: 307) “Sejak awal telah dinyatakan bahwa penyusunan SOP bukan pekerjaan sederhana, terutama apabila harapan mendukung kegiatan dan kontrol intern organisasi ingin diwujudkan”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP merupakan suatu standar atau pedoman tertulis yang akan dipraktekkan dalam pelayanan makanan dan minuman agar dapat mendorong dan menggerakkan suatu kelompok kerja untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan organisasi.

a. Peran dan Manfaat Menerapkan SOP Bagi Organisasi

Secara umum dapat dikatakan bahwa, sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek atau jangka panjang.

Menurut Rudi (2013: 106) peran dan manfaat SOP sebagai pedoman di dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menjadi pedoman kebijakan yang merupakan dasar bagi seluruh kegiatan organisasi, secara operasional maupun administratif (pedoman kebijakan).
- 2) Menjadi pedoman kegiatan-kegiatan organisasi, baik secara operasional maupun administratif (pedoman kegiatan).
- 3) Menjadi pedoman untuk memvalidasi langkah-langkah kegiatan dalam organisasi (pedoman birokrasi).
- 4) Menjadi pedoman terkait penggunaan formulir, dokumen, blanko, dan laporan yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan organisasi (pedoman administrasi).
- 5) Menjadi pedoman penilaian efektifitas kegiatan organisasi (pedoman evaluasi kinerja).
- 6) Menjadi pedoman mengintegrasikan kegiatan-kegiatan organisasi, untuk membantu mencapai tujuan organisasi (pedoman integrasi).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa SOP mempunyai manfaat untuk menjadi pedoman kebijakan, pedoman kegiatan, pedoman birokrasi, pedoman administrasi, pedoman evaluasi kinerja, dan pedoman integrasi bagi organisasi.

b. SOP Pelayanan Makanan Dan Minuman

SOP merupakan suatu ketentuan yang terstandar untuk mempertahankan kualitas dan hasil pekerjaan. Dampak SOP dalam restoran merupakan suatu hal yang sangat penting agar dapat memudahkan suatu pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Menurut Ardjuno (2008: 45) teknik pelayanan dan prosedur melayani tamu di restoran terbagi atas sebelas prosedur yaitu:

“1) Menyambut dan membantu tamu duduk (*greeting and sitting the guest*), 2) Membuka serbet makan tamu (*unfolding guest napkin*), 3) Memberikan *menu list/ taking order* (*handing the menu list*), 4) Menuangkan *ice water* (*pouring ice water*), 5) Menyajikan roti (*serving bread*), 6) Menyesuaikan alat makan (*adjustment*), 7) Menyajikan makanan (*serving the meal*), 8) Membersihkan remah roti (*crumbing down*), 9) Mengangkat piring kotor dari atas meja tamu (*clearing the table*), 10) Mengucapkan terima kasih kepada tamu (*expressing gratitude*), dan 11) Membersihkan dan menata ulang meja tamu (*resetting the table*)”.

- 1) Menyambut dan membantu tamu duduk (*greeting and sitting the guest*)
 - a) Sambut dan ucapkan salam sesuai waktu.
 - b) Tanyakan jumlah meja yang diinginkan.
 - c) Bimbing tamu ke meja yang diinginkan.
 - d) Berjalan di depan tamu.

- e) Menarik kursi ke arah belakang atau membuka kursi ke arah samping sesuai posisi tamu.
 - f) Mempersilakan tamu duduk (*ladies first*) sambil menggeser kursi maju seperti semula.
- 2) Membuka serbet makan tamu (*unfolding guest napkin*)
- a) Angkat *guest napkin* dari sebelah kanan atau kiri tamu dengan tangan kanan, kemudian sedikit menjauh dari hadapan tamu.
 - b) Buka *guest napkin* dan lipat dengan kedua belah tangan membentuk segi tiga.
 - c) Dekatkan *guest napkin* yang sudah dibentuk ke pangkuan tamu dengan mengucapkan ungkapan maaf (*excuse me*)
 - d) Pada saat mengerjakan jangan sampai ketiak dan siku tangan mengganggu wajah tamu.
 - e) Gunakan posisi yang terbaik.
- 3) Memberikan *menu list/ taking order* (*handing the menu list*)
- a) Ambil *menu list* dari *side stand*.
 - b) Membawa *menu list* tidak dibenarkan dengan cara ditenteng.
 - c) Membawa *menu list* dengan cara didekap seperti membawa buku.
 - d) Berikan *menu list* dalam keadaan terbuka mulai dari *appetizer*, dilakukan dari sebelah kanan tamu.
 - e) Jumlah *menu list* yang diberikan minimal 2 buah untuk meja dengan tamu 4 orang.

- f) Mencatat semua pesanan tamu.
 - g) Mengulangi pesanan tamu yang dicatat.
 - h) Menyerahkan kepada bagian yang terkait.
- 4) Menuangkan *ice water* (*pouring ice water*)
- a) *Water pitcher* dipegang dengan tangan kanan.
 - b) Tangan kiri memegang *service napkin* yang sudah dilipat rapi untuk mengelap tetesan air pada bibir *water pitcher*.
 - c) Tuangkan air es dari sebelah kanan tamu (*ladies first*) tiga perempat gelas, tanpa mengangkat gelas dari atas meja.
 - d) Selanjutnya, lakukan pada gelas tamu yang lainnya dengan bergerak searah jarum jam.
- 5) Menyajikan roti (*serving bread*)
- a) Bawa *bread basket* berisi roti beserta *clamp* dari *side stand*.
 - b) Pegang bagian bawah *bread basket* yang berisi roti dengan tangan kiri.
 - c) Tangan kanan yang memegang *clamp* yang terletak di atas *bread basket*.
 - d) Berdiri di sebelah kiri tamu dan tawarkan pilihan roti yang diinginkan (jika ada).
 - e) Sajikan roti dengan menggunakan *clamp* dari sebelah kiri tamu dengan posisi *bread basket* sedikit di atas *B&B plate* yang sudah tersedia (*ladies first*).

- f) Lakukan pada tamu yang lain dengan bergerak berlawanan jarum jam.
- 6) Menyesuaikan alat makan (*adjustment*)
- a) Peralatan makan yang akan digunakan untuk *adjustment* di siapkan di atas baki kecil atau *dessert plate* yang sudah dialasi *service napkin*.
 - b) Menambahkan alat makan jika terdapat kekurangan peralatan pada *set up* yang sudah ada.
 - c) Mengurangi peralatan yang sudah ditata karena peralatan makan tersebut tidak digunakan.
 - d) Mengganti alat makan yang sudah ada pada *set up* jika alat tidak sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu.
 - e) Makanan disajikan setelah semua alat makan sudah lengkap dan sesuai dengan makanan yang dihidangkan.
- 7) Menyajikan makanan (*serving the meal*)
- a) Yang harus diingat oleh setiap pramusaji pada saat menyajikan makanan kepada tamu, hindari jangan sampai lengan tangan atau siku menyilang di hadapan wajah tamu.
 - b) Semua jenis makanan yang disajikan dengan cara *ready on the plate* mulai dari makanan *appetizer*, *soup*, *main course*, hingga *dessert* disajikan dari sebelah kanan tamu.
 - c) Penyajian roti dan salad sebagai pengiring *spaghetti* dilakukan dari sebelah kiri tamu.

- 8) Membersihkan remah roti (*crumbing down*)
 - a) *Crumbing down* adalah menurunkan atau membersihkan remah roti yang tercecer di atas meja tamu yang ditampung pada *dessert plate*. *Crumbing down* dilakukan setelah tamu selesai makan *main course* sebelum makan *dessert* disajikan.
 - b) Tangan kiri membawa *dessert plate* dengan posisi agak rendah dari pinggir meja untuk menampung remah roti, sedangkan tangan kanan memegang *service napkin* yang sudah dilipat rapi. Remah roti diturunkan dari atas meja dengan cara menyapukannya ke arah *dessert plate* yang berada di tangan kiri.
 - c) *Crumbing down* dilakukan dari sebelah kiri tamu dan bergerak berlawanan arah jarum jam.
- 9) Mengangkat piring kotor dari atas meja tamu (*clearing the table*)
 - a) Semua peralatan makan (piring, sendok, garpu) yang kotor setelah digunakan oleh tamu harus segera diangkat dari atas meja tamu, jangan dibiarkan terlalu lama di atas meja karena tamu akan merasa risih melihatnya.
 - b) Semua peralatan yang sudah kotor mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan *dessert* diangkat dari sebelah kanan tamu dan bergerak searah jarum jam.
 - c) *B&B plate* diangkat dari sebelah kiri tamu dan bisa diangkat bersamaan dengan *dinner plate* untuk *main course* atau

tersendiri. Dalam hal ini, seorang pramusaji dituntut betul-betul memiliki keterampilan yang prima atau terlatih dengan baik.

10) Mengucapkan terima kasih kepada tamu (*expressing gratitude*)

- a) Setelah tamu membayar *bill*-nya, jangan biarkan tamu meninggalkan tempat dengan sendirinya.
- b) Usahakan dengan segera membantu tamu yang akan meninggalkan meja dengan menggeser kursi tempat duduknya.
- c) Ketika tamu meninggalkan tempat, jangan lupa mengucapkan salam dan terima kasih atas kedatangannya dan semoga kembali lagi.
- d) Dengan demikian tamu akan mempunyai kesan baik atas pelayanan yang telah diberikan.

11) Membersihkan dan menata ulang meja tamu (*resetting the table*)

Jika restoran dalam keadaan sibuk, seorang pramusaji harus segera membersihkan meja dan menata ulang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan penataan ulang yang cepat, pelanggan yang baru datang akan segera bisa disambut dan dipersilakan ke tempat duduknya. Dengan demikian, pelanggan tidak terlalu lama menunggu.

Tabel 1. Standar Pelayanan Makanan dan Minuman Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang

No	Tugas	Standar Pelayanan
1	<i>Greeting the guest</i>	Tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh Captain atau pramusaji.
2	<i>Escorting and Sitting the guest</i>	Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk.
3	<i>Unfolding guest napkin</i>	Napkin dilipat dengan bentuk segitiga. Dekatkan <i>guest napkin</i> yang sudah dibentuk ke pangkuan tamu dengan mengucapkan ungkapan maaf (<i>excuse me</i>).
4	<i>Pouring ice water</i>	Pramusaji menuangkan air es ke <i>water goblet</i> dari sebelah kanan tamu (tergantung permintaan tamu), <i>Water pitcher</i> dipegang dengan tangan kanan. Tangan kiri diletakkan di belakang punggung tamu. Lakukan pada gelas tamu yang lainnya dengan bergerak searah jarum jam.
5	<i>Presenting the menu/taking order</i>	Captain atau pramusaji memberikan menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan. Sambil menawarkan menu captain/ pramusaji mencatat pesanan tamu (<i>take order</i>) dan selanjutnya order diserahkan pada bagian terkait.
6	<i>Serving bread and butter</i>	Roti dan mentega dibawa dengan <i>bread basket</i> . Sajikan roti dengan menggunakan <i>clamp</i> dari sebelah kiri tamu. Lakukan pada tamu yang lain dengan bergerak berlawanan jarum jam.
7	<i>Adjustment</i>	Menambah atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.

Tabel 1. Sambungan

No	Tugas	Standar Pelayanan
8	<i>Serving the food</i>	Semua jenis makanan yang disajikan dengan cara <i>ready on the plate</i> dari sebelah kanan tamu.
9	<i>Clear up</i>	Semua peralatan yang sudah kotor diangkat dari sebelah kanan tamu dan bergerak searah jarum jam.
10	<i>Presenting coffee or tea</i>	Setelah selesai tamu menyantap <i>dessert</i> captain atau pramusaji menawarkan <i>tea or coffee</i> .
11	<i>Presenting the bill</i>	Sebelum memberikan <i>bill</i> captain atau pramusaji menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, citarasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur pengembangan dan perbaikan dimasa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian captain atau pramusaji memberikan tagihan (<i>bill</i>).
12	<i>Bid Farewell</i>	Selesai pembayaran captain atau pramusaji siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terimakasih.

Sumber : Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang (2013)

2. Pramusaji

Pramusaji merupakan salah satu sumber daya manusia yang aktif dalam sebuah restoran. Hal demikian sejalan dengan pendapat Marsum (1991: 90) bahwa:

“pramusaji adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”.

Sedangkan menurut pendapat Soekresno dan Pendit (1998: 1)

“pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan

tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Begitu juga menurut kamus bahasa Indonesia “pramusaji adalah orang yang melayani pesanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pramusaji adalah salah satu karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang datang dan dilayani secara profesional.

a. Syarat-syarat Pramusaji Hotel

Menurut pendapat Soekresno dan Pendit (1998: 2) syarat-syarat menjadi pramusaji di hotel sebagai berikut:

- 1) Syarat fisik, yaitu: a) sehat jasmani seperti pendengaran normal, gigi dan kuku terawat baik, tidak mengidap penyakit menular, b) berpenampilan rapi seperti badan tegap, tidak bungkuk, dan tidak loyo, berpakaian rapi dan selalu memakai *uniform* (seragam) kerja, selalu mengenakan atribut yang telah ditetapkan manajemen, mengenakan sepatu warna gelap dan selalu tersemir mengkilap, tidak memakai perhiasan yang berlebihan, khusus wanita, *make-up* disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan, bebas bau mulut dan badan, tidak memelihara kumis dan jenggot, untuk pria, rambut tidak gondrong, dan untuk wanita yang berambut panjang, rambut terikat rapi ke belakang.
- 2) Syarat non-fisik, yaitu sehat rohani seperti tidak mengalami gangguan atau kekacauan mental dan emosional, tidak stres dan frustrasi, mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain, bersikap ceria dan murah senyum, sabar, jujur, dan berdisiplin dalam situasi dan kondisi apapun, tanggap, terampil, dan cermat dalam bertindak, mudah bergaul, mampu dengan cepat memahami maksud orang lain, berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual, menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan manajemen, memiliki sifat suka menolong, serta percaya diri dan tidak sombong.

b. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

Menurut pendapat Ardjuno (2008: 14) seorang pramusaji memiliki tugas dan tanggung jawab dari satu operasional ke operasional yang lainnya tergantung pada kebijakan dan standar pelayanan yang dilaksanakan disuatu restoran, seperti mempersiapkan restoran, menyambut tamu dan membantu tamu duduk, mengambil pesanan tamu, menjual makanan dan minuman, menyajikan makanan dan wine, menunjukkan *restaurant guest bill* atau bon pembayaran, menerima pembayaran dari tamu, mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai makan dan meninggalkan restoran, membersihkan meja dan *resetting* meja seperti semula. Sedangkan tanggung jawab pramusaji yaitu menjaga penampilan diri (*personal grooming*), berkelakuan baik (*deportment*), tulus hati (*honesty*), tepat waktu (*punctuality*), setia (*loyalty*), terampil dalam bekerja secara tim (*ability to work within a team*), bersikap dan berpikiran yang positif (*positive attitude*).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa menjadi seorang pramusaji harus memenuhi syarat sehat rohani, sehat jasmani dan berpenampilan rapi, seorang pramusaji mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat berat, guna memberi kepuasan dan kenyamanan tamu yang datang.

3. Restoran

Kata restoran berasal dari kata “*restaurer*” yang berarti *to restore* atau restorasi yang pengertiannya dalam bahasa Indonesia adalah memperbaiki atau memulihkan, yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik untuk kembali kepada kondisi sebelumnya. Dengan demikian, restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali kondisinya yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan sehingga bisa kembali kepada stamina yang semula.

Menurut Ditjen. Par. 1990/1991 (dalam Ardjuno 2008: 1):

“restoran adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan”.

Sedangkan menurut Marsum (1991: 7) “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman”. Sejalan dengan pendapat Soekresno (2001: 16) “restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa restoran adalah suatu bangunan permanen yang menyediakan tempat pelayanan makanan dan minuman yang profesional serta dikelola secara komersial.

Menurut pendapat Soekresno (2001: 17) dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat di klasifikasikan menjadi tiga yaitu: “1) Restoran formal, 2) Restoran informal, dan 3) *Specialties restaurant*”.

a. Restoran formal

Restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Ciri-ciri restoran formal, yaitu penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu, para pelanggan terikat dengan menggunakan pakaian formal, menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik/ menu eropa populer, sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian Service/ French Service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut, disediakan ruangan *cocktail* selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap makan, dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang, tetapi tidak menyediakan untuk makan pagi, menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap khususnya *wine* dan *champagne* dari berbagai negara penghasil *wine* di dunia, menyediakan hiburan musik hidup dan tempat untuk melantai dengan suasana romantis dan eksklusif, harga makanan dan minuman relatif tinggi dibanding dengan harga makanan dan minuman di restoran informal, penataan bangku dan kursi memiliki *area service* yang lebih luas untuk dapat dilewati *gueridon*,

dan tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4-8 pelanggan.

b. Restoran informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan. Ciri-ciri restoran informal, yaitu harga makanan dan minuman relatif murah, penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat, para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal, sistem penyajian makanan dan minuman yang dipakai *american service* atau *ready plate* bahkan *self service* ataupun *counter service*, tidak menyediakan hiburan musik hidup, penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain, daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu atau pelanggan namun dipampang di *counter* atau langsung disetiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan, menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak, dan jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standar kebutuhan, 1 pramusaji untuk melayani 12-16 pelanggan.

c. *Specialties restaurant*

Specialties restaurant adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan

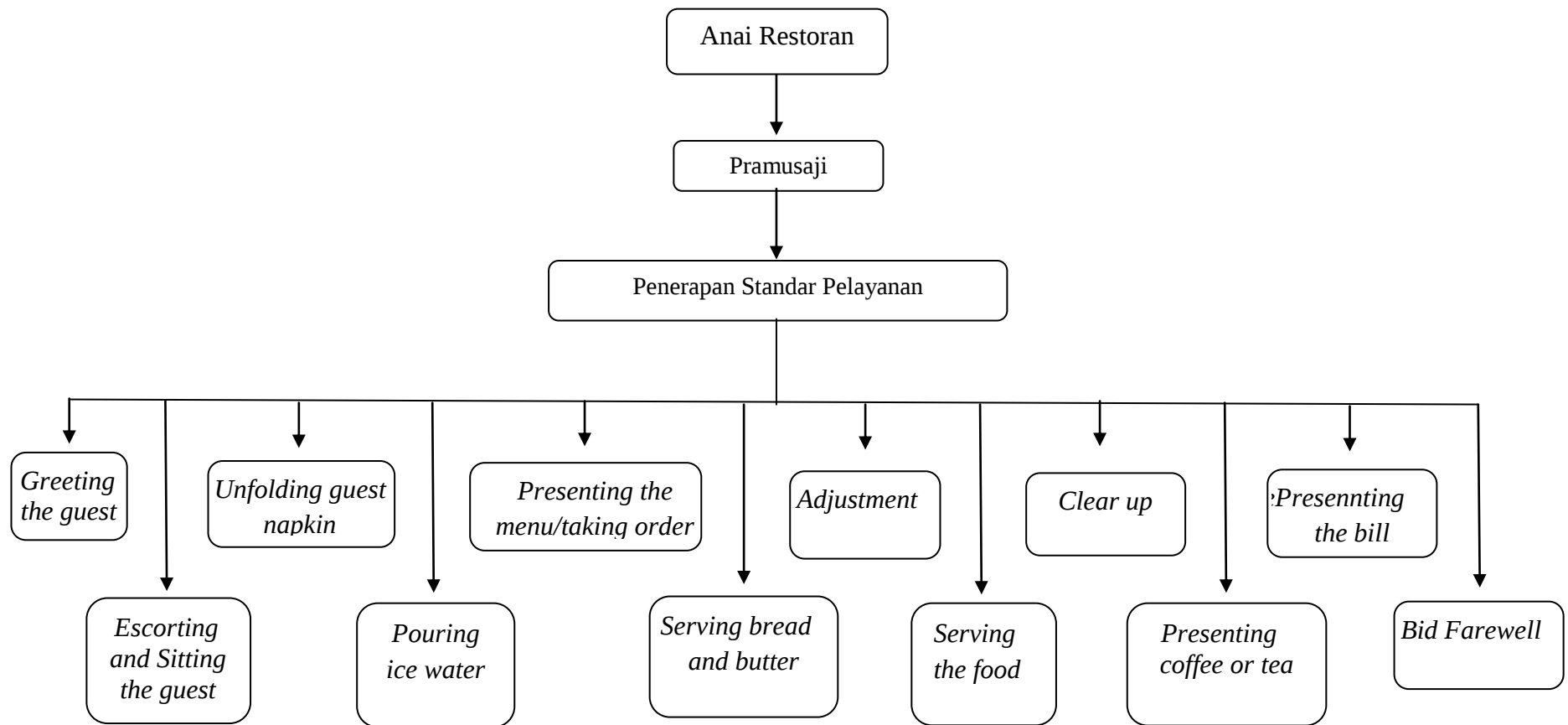
menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu. Ciri-ciri *specialties restaurant*, yaitu menyediakan sistem pemesanan tempat, menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer, dan disenangi banyak pelanggan secara umum, sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional, hanya dibuka untuk menyediakan makan siang dan makan malam, menu *ala carte* dipresentasikan oleh pramusaji ke pelanggan, biasanya menghadirkan musik atau hiburan khas negara asal, harga makanan relatif tinggi dibanding dengan restoran informal dan lebih rendah dibanding dengan restoran formal, dan jumlah tenaga *service* sedang, dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 8-12 pelanggan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan berdasarkan dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat di klasifikasikan menjadi tiga yaitu restoran formal, restoran informal, dan *Specialties restaurant*.

B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pramusaji Restoran Anai melakukan pelayanan makanan dan minuman harus berdasarkan dengan SOP yang telah ditetapkan hotel. SOP pelayanan makanan dan minuman tersebut meliputi *greeting the guest, escorting and sitting the guest, unfolding guest napkin, pouring ice water, serving bread and butter, presenting the menu*

or taking order, adjustment, serving the food, clear up, presenting coffee or tea, presenting the bill, dan bid farewell. Dengan demikian maka dapat dilihat dari bagaimana pramusaji melaksanakan tugasnya dengan SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen Hotel Rocky Plaza Padang. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat ditampilkan pada gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

C. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini yaitu “bagaimana penerapan SOP pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji Anai Restoran di Rocky Plaza Hotel Padang yang meliputi *greeting the guest, escorting and sitting the guest, unfolding guest napkin, pouring ice water, serving bread and butter, presenting the menu or taking order, adjustment, serving the food, clear up, presenting coffee or tea, presenting the bill*, dan *bid farewell?*”.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan standar pelayanan oleh pramusaji Restoran Anai di Hotel Rocky Plaza Padang, secara umum pramusaji telah menerapkan SOP yang telah ditetapkan oleh Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang dengan baik, namun secara indikator ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada prosedur *greeting the guest*, dari 7 orang pramusaji terdapat 5 pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
2. Pada prosedur *escorting and sitting the guest*, dari 7 orang pramusaji terdapat 2 orang pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
3. Pada prosedur *unfolding guest napkin*, dari 7 orang pramusaji terdapat 1 pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
4. Pada prosedur *pouring ice water*, dari 7 orang pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
5. Pada prosedur *presenting the menu/taking order*, dari 7 orang pramusaji, terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

6. Pada prosedur *serving bread and butter*, dari 7 orang pramusaji terdapat 1 orang pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
7. Pada prosedur *adjustment*, dari 7 orang pramusaji terdapat 6 orang pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
8. Pada prosedur *serving the food*, dari 7 orang pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
9. Pada prosedur *clear up*, dari 7 orang pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
10. Pada prosedur *presenting dessert, coffee or tea*, dari 7 orang pramusaji terdapat semua pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
11. Pada prosedur *presenting the bill*, dari 7 orang pramusaji terdapat 3 orang pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
12. Pada prosedur *bid farewell*, dari 7 orang pramusaji terdapat 2 orang pramusaji melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar pihak manajemen lebih banyak lagi memberikan pelatihan yang bermutu kepada pramusaji agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik dan SOP di perjelas agar mudah dipahami.

2. Bagi Supervisor

Diharapkan agar melakukan pengawasan yang lebih detail dari *supervisor* terhadap hasil kerja pramusaji yang disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan di Restoran Anai Hotel Rocky Plaza Padang.

3. Bagi Pramusaji

Diharapkan agar bekerja sesuai dengan SOP yang ada, supaya mendapatkan hasil yang memuaskan, pahami lagi semua SOP yang ada terhadap bidang yang terkait, bekerja sama dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaan.

4. Bagi Jurusan Kesejahteraan Keluarga

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran serta lengkapi lagi fasilitas labor restoran agar mahasiswa dapat melakukan praktek dengan baik.

5. Bagi Peneliti Lain

Kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut disarankan agar dapat meneliti tentang motivasi kerja pramusaji dan faktor-faktor yang menghambat terlaksananya SOP serta penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulatiyono. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Ardjuno Wiwoho. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.
- Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Hasan Alwi, dkk.2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jalaludin Sayuti. 2012. *Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan*. Tesis. Palembang: Prodi Administrasi Bisnis Polsri
- Marsum. 1995. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prihastuti Ekawatiningsih, dkk. 2008. *Restoran*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Rudi Tambunan. 2013. *Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta : Gramedia.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta : Gramedia.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta : Gramedia.
- Stoner, James.A.F.1990. *Manajemen* . Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- , 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Ketenagakerjaan (2007). “Undang-Undang Ketenagakerjaan tentang Serikat Pekerja atau Buruh No. 21 Tahun 2000. Surabaya : Media Center.