

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ROMANTICE DINNER DI KEN-YANG RESTORAN
DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL BATAM**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

**ARISMAN EFENDI
NIM: 16215006/2016**

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

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ROMANTICE DINNER DI KEN-YANG RESTORAN
DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL BATAM**

Nama : Arisman Efendi
Nim/BP : 16215006/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

Disetujui oleh:
Pembimbing



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

Ketua Prodi D2 Perhotelan



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

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 : Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di
Ken-Yang Restoran Da Penerapan Vienna Boutique
Hotel Batam
Nama : Arisman Efendi
Nim/BP : 16215006/2016
Program : D2 Perhotelan
Studi : Pariwisata dan Perhotelan
Fakultas

Padang , Agustus 2018

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Heru Pramudia. S.ST.Par., M.Sc

1. (.....)

2. Anggota : Feri Ferdian. S.ST., M.M

2. (.....)

3. Anggota : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si

3. (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arisman Efendi
NIM/BP : 16215006/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

"Penerapan Standar Operasional *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Venna Boutique Hotel Batam" adalah benar merupakan hasil karya saya bukan merupakan 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

Saya yang menyatakan

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



Arisman Efendi
Nim.16215006

ABSTRAK

Arisman Efendi, 2018: Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam

Penulisan ini berawal dari pengamatan penulis terhadap penerapan standar operasional prosedur *romantice dinner* di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam masih kurang baik, karena masih terjadinya kesalahan dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam pada tanggal 26 Desember 2017 s/d 26 April 2018. Sumber data adalah 1 orang *supervisor*, 1 orang *captain* restoran dan 4 orang *waiter*. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif dengan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penulisan proyek akhir menunjukkan bahwa secara umum penerapan standar *romantice dinner* sudah dilakukan dengan baik, namun belum sepenuhnya berjalan dengan sesuai dengan prosedur. 1) Menyiapkan segala kelengkapan *romantice dinner* seperti lilin, hiasan bunga di meja makan selalu diterapkan oleh *waiter*. 2) Menyiapkan alunan musik yang sesuai dengan *romantice dinner* selalu diterapkan oleh *waiter*. 3) memeriksa tamu reservasi dan perlengkapan selalu diterapkan oleh *waiter*. 4) Menyambut tamu reservasi dan mengucapkan salam sudah diterapkan oleh *waiter*. 5) Mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan duduk sudah diterapkan oleh *waiter*. 6) Menuangkan air minum kepada tamu sudah diterapkan oleh *waiter*. 7) Memberikan roti atau terupuk sudah dilakukan oleh *waiter* dengan baik dan benar. 8) Penerapan dalam menyajikan minuman wine atau jus sudah diterapkan oleh *waiter*. 9) Mengantarkan hidangan sesuai dengan urutan hidangan makan tidak telaksana dengan baik. Masih ada 2 dari 4 orang *waiter* melakukan kesalahan pada saat mengantarkan makanan yang tidak sesuai dengan urutan hidangan makan. 10) Berdiri di area dekat tamu dan memperhatikan gerak-gerik tamu yang sedang bersantap 3 dari 4 orang *waiter* tidak melakukan dengan baik dan benar. 11) Membersihkan remah-remah di meja dan piring kotor yang sudah selesai. asih ada 2 dari 4 orang *waiter* tidak terlaksana dengan baik dan benar. 12) Memberikan bill dan menyelesaikan tagihan tamu sudah diterapkan oleh *waiter*. 13) Harus di ingatkan kepada tamu barang kali ada barang yang tertinggal. Masih ada 1 dari 4 orang *waiter* belum menerapkan dengan baik dan benar . 14) mengucapkan terimakasih kepada tamu sudah dilakukan oleh *waiter* dengan baik dan benar

Kata kunci: SOP, *Romantice Dinner*, Ken-Yang Restoran

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam”**.

Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa Program Studi D2 Perhotelan PDD FPP UNP Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman. Akhirnya penulis mampu menyelesaikan tugas Proyek Akhir sebagai syarat mencapai gelar Ahli Muda.

Dalam menyelesaikan penulisan Proyek Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih 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, A.Md., S.ST.Par., M.Sc Sebagai Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD FPP UNP sekaligus sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan pemikiran serta pengarahan yang berarti dalam penulisan proyek akhir ini.
4. Bapak Isrul Idrus Selaku koordinator Rintisan Akademi Komnitas Negeri Padang Pariaman
5. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi menyempurnakan tulisan ini. Akhirnya penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat.

Padang Pariaman, Juni 2018
Penulis

Arisman Efendi
NIM. 16215006/2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR LAMPIRAN..... vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah.....1

B. Identifikasi Masalah.....7

C. Fokus Masalah.....7

D. Rumusan Masalah.....7

E. Tujuan Penulisan.....8

F. Maamfaat Penulisan.....9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori.....10

1. Pengertian Hotel.....10

2. Dapartment Hotel.....11

3. Pengertian *Food And Beverage Service*.....13

4. Pengertian Restoran.....13

5. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....14

6. Pengertian Dinner Service Dan <i>Prosedure Romanticce Dinner</i>	15
B. Kerangka Konseptual.....	19
BAB III METODE PENULISAN	
A. Jenis Penulisan.....	21
B. Tempat Dan Waktu Pengumpulan Data.....	21
C. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
1. Jenis Data.....	21
2. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3. Sumber Data.....	23
4. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Temuan.....	25
B. Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar kerangka konseptual.....	20
Gambar Barletta.....	29
Gambar Ken-yang.....	30
Gambar Flux.....	30
Gambar Ballroom.....	31
Gambar Meeting Room.....	32
Gambar Business.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi.....
2. Daftar Wawancara.....
3. Angket Wawancara Dengan Supervisor Food & Beverage Service.....
4. Catatan Dengan Konsultasi Dengan Pembimbing.....
5. Surat Tugas Seminar.....
6. Surat Undangan Ujian Proyek Akhir.....

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata secara global telah mengalami berbagai perubahan, baik dari segi bentuk, sifat dan kegiatannya. Pariwisata merupakan salah satu industri yang dapat meningkatkan perekonomian negara, ini terlihat semakin meningkatnya orang melakukan perjalanan wisata ke berbagai daerah, sehingga peluang untuk berkembangnya pariwisata diberbagai daerah semakin cepat. Pariwisata merupakan industri yang bergerak dibidang jasa memiliki peran penting dalam memberikan peluang kerja dimasa mendatang. Berbagai bidang pariwisata yang berkembang pada saat ini salah satunya adalah industri perhotelan, dimana hotel sudah menjadi kebutuhan setiap orang baik sebagai tempat berlibur maupun kegiatan bisnis. Selain itu hotel sudah menjadi sarana pokok kepariwisataan, hal ini menunjukkan bahwa kemajuan ataupun kesuksesan hotel tergantung pada banyak dan sedikitnya wisatawan.

Menurut Simatupang (2009:24) pariwisata adalah semua proses yang di timbulkan oleh arus perjalanan lalu lintas orang-orang dari luar ke suatu negara atau daerah dan segala sesuatu yang terkait dengan proses tersebut seperti makan atau minum, transportasi, akomodasi, dan objek atau hiburan. Dengan berkembangnya industri pariwisata ini maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut. Hotel merupakan sarana pokok keparawisataan, hal ini menunjukkan bahwa kemajuan atau kesuksesan

hotel bergantung pada banyak dan sedikitnya jumlah wisatawan yang datang.

Menurut Rumekso (2001:2) “hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan di kelola secara profesional”. Hotel-hotel yang terdapat di kota Batam antara lain Da Vienna Boutique Hotel, Harmoni Suite, BBC Hotel dan hotel-hotel lainnya.

Da Vienna Boutique Hotel merupakan satu-satunya hotel yang berbintang tiga (***) yang bernuansa *Boutique*, yang memiliki tema dan penataan arsitektur yang menarik yang mampu bersaing dengan hotel-hotel yang berbintang lainnya di Kota Batam. Da Vienna Boutique Hotel didirikan pada tahun 2015 dan *Grand Opening* pada tanggal 25 Mei 2015. DeVienna Boutique Hotel dekat dengan Pelabuhan kapal Veri *Harbour Bay* yang dapat ditempuh 10 menit berkendara. *NagoyaHillmall* yang dapat di tempuh 5 menit berkendara, *Batam City Square* yang dapat ditempuh 10 menit berkendara, *Jabal Arafah Mosque* yang dapat ditempuh 5 menit berkendara, *Batam Centre* yang dapat di tempuh 15 menit berkendara, dan *Hang Nadim International Airport* yang dapat ditempuh 25 menit berkendara.

Da Vienna Boutique Hotel Batam berlokasi sangat strategis yang berada di jalan pembangunan No. 1 Nagoya-Batam. Lokasi *Da Vienna Boutique Hotel* adalah tempat yang paling populer bagi para wisatawan,

yang mudah dijangkau dari sebagian tempat wisata dan alamat bisnis di Nagoya, dan merupakan tempat yang cocok untuk dikunjungi oleh *tourist* karena Da Vienna Boutique Hotel berada di pusat kota yang memiliki tempat yang strategis seperti *Nagoya IT Centre*, *Jabal Arafah Mosque*, *Acia Ikan Bakar*, *Nagoya Hill Mall*, *Vihara Budhi Bhakti*, dan *Nagoya City Walk*. Da Vienna hotel terdiri dari 11 lantai dengan jumlah kamar 177 kamar yang dirancang sangat harmonis yang diselaraskan dengan keindahan pemandangan alam sekitarnya. Salah satu departement yang ada di Da Vienna Boutique Hotel adalah *Food and Beverage Service Department* bertanggung jawab terhadap pelayanan memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik.

Soekarno dan pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage service department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan dan kepuasan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun dari tamu yang tidak tinggal di hotel dan dikelola secara komersial serta profesional. Bagian *section* dari *food and beverage service department* ialah *restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *room service*.

Restaurant adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersial. Dalam *restaurant* di Da Vienna Boutique Hotel Batam juga melayani *room service*, *ala carte*, *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.

Dinner merupakan jamuan makan malam yang pada umumnya tamu-tamu yang datang ke restoran untuk makan malam tidak tergesa-gesa. Dan mereka biasanya menginginkan suatu pelayanan yang bagus. Tetapi meskipun para tamu tersebut mempunyai banyak waktu, namun pelayanan yang terlalu lama tetap harus dihindarkan. Pramusaji (*waiter/waitress*) harus selalu memperhatikan tamunya selama pelayanan dan sajikan hidangan satu-persatu karena tamu mungkin menginginkan pelayanan istimewa.

Romantic dinner yang tak terlupakan bisa dinikmati di Ken-yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam. Pemandangan kelap-kelip lampu kota yang meneduhkan, angin malam dingin yang menyapa, suasana yang elegan, ditambah dengan kenyamanan *furniture interior* yang diberikan. Anda semakin memiliki pengalaman dinner yang tak terlupakan dengan gelas dan lilin cantik yang tertata rapi pada meja. Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel memang selalu menjadi daya tarik tersendiri. Bagaimana tidak, pemandangan dari lantai atas sangat diminati banyak orang. Suasana seperti ini cocok untuk jadi alternatif bagi tamu yang ingin melamar pasangan, tempat makan malam untuk merayakan hari jadi tamu, atau sekedar menikmati waktu berkualitas berdua dengan makan malam romantis. Tidak hanya dengan pasangan, dengan keluarga pun bisa. Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel memiliki tempat yang luas sehingga dapat menampung tamu dan keluarga untuk mendapatkan meja dan seat yang nyaman.

Dalam melakukan pelayanan yang diinginkan tamu maka pramusaji (*waiter/ss*) harus melakukan prosedur yang telah ditetapkan oleh restoran tersebut (SOP *Romance Dinner* Ken-Yang Resto: 2018) antara lain (1) menyiapkan segala kelengkapan pendukung untuk *romance dinner* seperti lilin, hiasan bunga di meja makan; (2) siapkan alunan musik yang sesuai dengan *romance dinner*; (3) memeriksa Reservasi Tamu; (4) menyambut tamu *reservasi* dan mengucapkan salam; (5) mengantarkan tamu ke meja yang telah di pesan dan mempersilahkan duduk; (6) menuangkan air minum kepada tamu; (7) memberikan roti; (8) menyajikan minuman wine atau jus; (9) mengantarkan hidangan sesuai dengan urutan hidangan makan; (10) berdiri di area dekat tamu dan memperhatikan gerak-gerik tamu yang sedang bersantap; (11) membersihkan remah-remah di meja dan piring kotor yang sudah selesai; (12) Memberikan bill dan menyelesaikan tagihan tamu; (13) harus diingatkan kepada tamu barang kali ada barang yang tertinggal; (14) mengucapkan terimakasih kepada tamu.

Berdasarkan observasi kegiatan praktek kerja lapangan pada tanggal 26 Desember 2017 sampai dengan 26 April 2018, maka pelayanan *waiter/ss* tersebut ditemui beberapa masalah dalam melayani *romance dinner* di Ken-yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam. Pada saat tamu datang ke restoran pelayan *waiter/ss* salah mengantarkan urutan hidangan makan seperti *waiter/ss* mengantarkan hidangan *main cours* setelah itu *waiter/ss* mengantarkan hidangan *soup*, seharusnya (*waiter/ss*)

mendahulukan hidangan *soup* baru *main cours* dengan terjadinya kesalahan tersebut mengakibatkan tamu tidak nafsu lagi menyantap hidangan *soup* karena tamu udah kenyang.

Masalah lain yaitu lambatnya pelayanan dalam pengantaran pesanan ke meja tamu. Pelayan terkadang membiarkan piring kotor menumpuk di meja tamu sehingga hal tersebut menjadi kurang nyaman bagi tamu yang lagi makan di restoran tersebut. Kasus lain tentang barang tamu tamu yang tertinggal, sementara *waiter* seharusnya respon dengan keadaan tersebut dan menyimpan dulu oleh karyawan sambil menunggu klaim dari tamu yang kehilangan, agar barang tersebut tidak diambil oleh tamu lain yang tidak bertanggung jawab.

Dengan adanya pemasalahan serta kelalaian pelayanan tersebut, sehingga menimbulkan pemasalahan bagi hotel yaitu kurang puas nya tamu dengan pelayanan makan malam yang tidak sesuai dengan yang tamu inginkan. Tentunya dikemudian hari akan menyebabkan penurunan pendapatan dari hotel itu sendiri.

Hal itu lah yang melatar belakangi dan mendorong penulis sehingga mengambil judul proyek akhir yang berjudul “ **Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam**” dan ditindak lanjuti dalam sebuah kegiatan penelitian di maksud untuk mengetahui serta mengukur sejauh mana pemahaman pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah disusun di atas maka di tarik beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. K
esalahan dalam pengantaran menu yang tidak sesuai dengan urutan gilaran makan.
2. La
mbatnya pelayanan dari *waiter* sehingga menimbulkan keluhan tamu yang terlalu lama menunggu hidangan.
3. Pr
oses *clear up* yang tidak terlalu bersih sehingga kondisi meja makan dalam keadaan kotor.
4. Ti
dak peduli dengan item barang tamu yang tertinggal di area makan tamu, sehingga tamu kembali menanyakan tentang barangnya yang tertinggal.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis hanya fokus masalah yang akan dibahas yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam.

D. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam?

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mendeskripsikan tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam.

2. Tujuan Khusus

Penulis memmbuat tujuan penulisan mendeskripsikan tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batamyang bersifat khusus meliputi: menyiapkan segala kelengkapan pendukung untuk *romantice dinner* seperti lilin, hiasan bunga di meja makan, siapkan alunan musik yang sesuai dengan *romantice dinner*, Memeriksa tamu reservasi, menyambut tamu *reservasi* dan mengucapkan salam, mengantarkan tamu ke meja yang telah di pesan dan mempersilahkan duduk, menuangkan air minum kepada tamu, memberikan roti atau krepuk, menyajikan minuman wine atau jus, mengantarkan hidangan sesuai dengan urutan hidangan, berdiri di area dekat tamu dan memperhatikan gerak-gerik tamu yang sedang bersantap, membersihkan remah-

remah di meja dan piring kotor yang sudah selesai, pastikan tamu sudah selesai makan malam, memberikan bill dan menyelesaikan tagihan tamu, harus di ingatkan kepada tamu barang kali ada barang yang tertinggal, mengucapkan terimakasih kepada tamu.

F. Manfaat Tulisan

1. Manf
 aat Bagi Pihak Hotel
 Sebagai masukan untuk perbaikan dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur *Romantice Dinner* Di Ken-Yang Restoran Da Vienna Boutique Hotel Batam.
2. Manf
 aat Bagi Prodi
 Sebagai bahan bacaan tambahan bagi perpustakaan akademik, dan menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi untuk para *junior* dan pembaca lainnya.
3. Manf
 aat Bagi Penulis
 Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar A.Ma dan menanbah wawasan tentang aturan yang benar dalam melayani tamu untuk makan malam.