

Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali

I Komang Didik Setiawan T.E Putu Indah Rahmawati
Undiksha

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur yang ada di Envy Restaurant, penerapannya di Envy Restaurant, dan strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Envy Restaurant. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pencarian data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah supervisor dan staff yang ada di Envy Restaurant. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Envy restaurant memang sudah memiliki standar operasional prosedur dan sudah diawasi dalam setiap pelaksanaannya oleh manajer maupun supervisor namun dalam hal penerapannya masih ditemukan ketidaksesuaian dengan standar yang dimiliki (2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Envy Restaurant perlu juga dievaluasi, dengan cara briefing, mencari *feedback*, melakukan *role play training*. Penting untuk melakukan pendekatan secara persuasif kepada staff agar selalu mengerjakan tugas sesuai standar prosedur.

Kata kunci : Standar operasional prosedur, Kualitas Layanan, Strategi

ABSTRAK

This study aimed to determine the standard operating procedures at Envy Restaurant, the implementation at Envy Restaurant, and strategies to improve service quality at Envy Restaurant. The research used a qualitative descriptive method. Data were collected observation, interviews and documentation. The subjects in this study were supervisors and staff in Envy Restaurant. The results of this study indicates that : (1) Envy restaurant does already have standard operating procedures and has been monitored in every implementation by managers or supervisors, but in the case of its application, it is still found to be incompatible with the standards owned; (2) To improve the quality of service in Envy Restaurant, it is also necessary to evaluate, give morning briefing, provide feedback, conduct role play training. It is important that superiors taking a persuasive approach to the staffs to do the job based on the standard procedure.

Keywords: Standard operating procedures, Service Quality, Strategy

1. Pendahuluan

Bali sudah terkenal dengan industri pariwisatanya, memiliki beraneka ragam potensi pariwisata berupa wisata pantai seperti pantai Kuta yang sangat terkenal dengan sunset dan surfing, juga wisata belanja. Bali memiliki resort terbaik di dunia berpadu dengan pantai-pantai yang menawan yang sangat terkenal keindahannya dengan segala aktifitas dan pesona alamnya indah. Pulau Bali juga dikenal dengan pulau Dewata atau pulau seribu pura. Terdapat Pura Tanah Lot, Pura Luhur Uluwatu, Pura Ulun Danu, Pura Besakih dan masih banyak yang lainnya adalah pura yang ramai dikunjungi karena keindahan arsitektur dan dihiasi dengan ornamen budaya Bali. Berbagai penghargaan Internasional khususnya dibidang pariwisata telah diberikan untuk Pulau Bali diantaranya oleh Majalah Travel and Leisure memilih Bali sebagai World's Best Island pada tahun 2009. Lonely Planet's memilih Bali sebagai peringkat kedua Best of Travel 2010 (Surya,2019). Pertumbuhan sektor pariwisata di Pulau Dewata semakin meningkat, itu ditandai dengan menjamurnya hotel hotel yang ada di Bali. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik(2019), terdapat total 507 hotel berbintang dan non bintang 3912

Hotel termasuk sarana pokok penunjang kepariwisataan. Sejalan dengan bertumbuhnya sektor pariwisata, hotel-hotel yang ada di Bali saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum berupa pembangunan fasilitas restaurant di dalam hotel. Kegiatan operasional restaurant di dalam hotel ditangani oleh *Food and Beverage Departement* yang terdiri dari dua sub *departement* yaitu *food and beverage product* yang bertugas menangani pengelolaan makanan dan minuman, dan *food and beverage service* yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman pada tamu. *Food and beverage departement* merupakan suatu departemen yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel. Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam sebuah hotel terbilang sangat penting, khususnya untuk membantu proses perkembangan dan kemajuan hotel itu sendiri. Jika sebuah hotel tidak memiliki aturan pastinya semua kegiatan operasional hotel menjadi tidak terarah, dan kinerja para pegawai pun tidak maksimal. Maka dari itu dengan adanya standar operasional prosedur diharapkan kualitas pekerjaan akan semakin membaik.

Hampir sebagian besar hotel-hotel yang ada Bali sudah memahami arti pentingnya keberadaan Standar Operasional Prosedur salah satunya adalah Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang berlokasi di Jl.Wana Segara No 33, Tuban, Kuta, Bali, Indonesia. Standar Operasional prosedur yang tepat akan memberikan pengaruh langsung maupun pengaruh tak langsung ke perusahaannya. Berdasarkan hasil observasi selama enam bulan di *Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali* terdapat beberapa kelemahan yang di temui terkait Standar Operasional Prosedur Di *Envy Restaurant* antara lain: *Grooming waiter* yang kurang baik seperti *uniform* kurang bagus, pada saat melayani tamu *waiter/waitress* kadang tidak melakukan *service sequence* sesuai dengan tahapannya.

Standar Operasional Prosedur ada dan dibentuk oleh pihak manajemen hotel sebagai acuan kerja sehingga para manajer dan staff dapat menjadi sumber daya hotel yang profesional dan handal. Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis, saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh pihak yang ada di hotel maka akan sangat membantu segala aktivitas dan mempermudah tahapan kerja mereka dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, penulis bermaksud mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur di *Envy Restaurant* dengan standar baku yang telah di tetapkan oleh hotel untuk kemudian merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan di *Envy Restaurant*

2. KajianPustaka

Konsep Strategi Kerja

Definisi Konsep Standar Operasioal Prosedur

Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) telah banyak di tulis oleh para ahli sebelumnya. Berikut ini beberapa definisi yang di peroleh dari pendapat ahli. Menurut Soemohadiwidjojo (2004:11), standar operasional prosedur adalah panduan yang digunakan untuk memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, dan efisien. Budiharjo (2014:7) berpendapat standar operasional prosedur adalah suatu prosedur kerja yang bersifat tetap dan tidak berubah-ubah yang ditetapkan kedalam sebuah dokumen tertulis Jadi dapat penulis simpulkan Standar

Operasional Prosedur adalah runtutan cara kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan segala kegiatan operasional berjalan dengan baik dan efisien

Definisi Konsep Strategi

Menurut Ruslan (2000: 31 dalam Permana 2013 :5), strategi merupakan suatu bentuk perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi adalah sebuah tindakan proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan, dengan melakukan hal-hal yang bersifat terus menerus (Hepani,2019). Sedangkan menurut David (2011 dalam Foris 2015) mengemukakan bahwa strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai.

Jadi dapat penulis simpulkan strategi adalah suatu cara atau metode yang digunakan suatu perusahaan untuk mendapatkan hasil tertentu /targetnya.

Definisi Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan pasar. Ketika perusahaan/hotel telah mampu menyediakan produk/pelayanan jasa yang berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Lewis dan Booms (1983 dalam Mentari 2017:2), kualitas pelayanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono (2014:268 dalam Yuliantini, 2016), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa yang ditawarkan sama dengan apa yang diharapkan tamu atau melebihi ekspektasi tamu. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan/hotel, karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Metodologi Penelitian

Dalam artikel ini, jenis penelitian yang digunakan termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sukmadinata dalam Adhi (2020), mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menceritakan dan memvisualkan kejadian-kejadian yang ada meski bersifat manipulasi dan alamiah manusia. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dalam pengumpulan datanya Dalam pelaksanaan penelitian ini menghasilkan data berupa Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant. Hasil dari data yang didapat dalam proses observasi, wawancara dan dokumentasi akan menjadi kesimpulan dalam memecahkan rumusan masalah yang dibuat oleh

penulis. Penelitian ini dilaksanakan di Envy Resaurat Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, Jalan Wana Segara No. 33Tuban, Kuta, Bali 80361, Indonesia, *Telephone*:+62(361)755577.*Website*: <https://barunabali.holidayinnresorts.com> . Lokasi tersebut dipilih karena hotel tersebut adalah tempat praktek kerja lapangan yang sebelumnya telah dilaksanakan oleh penulis selama kurang lebih selama 6 bulan

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, Envy Restaurant telah memiliki standar operasional prosedur yang mengatur baik dari segi masuk kerja, penampilan, tata cara berpakaian hingga perilaku dan sikap selama berada ditempat kerja, dan memiliki *Sequence Of Service* Untuk mempermudah pekerjaan dan lebih mengefisiensikan pelayanan, *Sequence Of Service* adalah urutan bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan Envy restaurant memang sudah memiliki standar operasional prosedur dan sudah di awasi dalam setiap pelaksanaannya oleh manajer maupun supervisor namun dalam hal penerapannya masih ditemukan ketidak sesuaian dengan standar yang dimiliki, pramusaji belum sepenuhnya memahami dan mengikuti standar yang berlaku, pramusaji terkadang suka menghilangkan tahapan tahapan yang ada. Dilihat dari komplain para tamu, seperti sewaktu tamu lewat atau masuk kedalam restoran seorang pramusaji kadang kala tidak menjalankan peranannya dalam hal menyambut tamu hal ini menyebabkan tamu yang berkunjung ke Envy Restaurant merasa kecewa dan pada tahap *served order* juga sering terjadi kesalahan ketika tamu menerima pesanan yang berbeda,terkadang pramusaji tidak memberikan pure napkin kepada tamu yang baru datang. Dari kasus tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pramusaji terkadang lupa akan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Envy Restaurant perlu juga dievaluasi, dengan cara sebelum memulai bekerja sebaiknya melakukan briefing terlebih dahulu untuk menyampaikan informasi atau penyampaian evaluasi secara singkat, selalu melakukan evaluasi dari segi *service* dengan mempelajari kasus kasus yang terjadi pada saat operasional berjalan sehingga dapat menemukan solusi dari kelemahan yang muncul, mencari feedback dari tamu akan sangat penting karena tamu yang datang memiliki pandangan yang berbeda beda ,dari feedback tersebut dapat dipakai sebagai acuan dalam mengembangkan cara melayani tamu, sehingga dapat membuat tamu tersebut datang kembali dan merasa dilayani dengan spesial, perlunya dilakukan *role play training* untuk meningkatkan atau mengasah *knowledge* atau *skill* yang dimiliki oleh karyawan, melakukan sistem pengawasan kerja yang baik dalam hal ini Manajer maupun Supervisor senantiasa melakukan pengawasan secara langsung dilapangan pada saat operasional. Hal ini dimaksudkan untuk melihat secara langsung kendala-kendala yang terjadi dan dapat mengganggu jalannya operasional, manajer atau supervisor juga melakukan pendekatan-pendekatan secara persuasif dalam mengatasi berbagai masalah yang dialami oleh pramusaji yang dapat mengganggu produktifitas kerja. Pembinaan secara persuasif ini juga dilakukan dengan tujuan agar tercapainya keharmonisan hubungan kerja antara karyawan dengan atasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Reva, (2019), dalam *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata* | 54

penelitiannya yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Upaya Meraih Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Purwokerto” antara lain adalah memberikan pelatihan kepada para karyawan, mengadakan *role play* yang tujuannya untuk mendapatkan temuan sebagai bahan evaluasi dan penilaian pada petugas *customer service* khususnya, mengadakan *briefing* dan evaluasi secara rutin serta pemberian *update knowledge*. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Envy Restaurant sangat penting dilakukan untuk memberi kepuasan kepada tamu yang berkunjung.

5. Penutup

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa di Envy Restaurant memang memiliki standar operasional prosedur yang mengatur tata cara masuk kerja, tata cara berpakaian hingga mengatur sikap dan perilaku dan di Envy Restaurant juga terdapat *sequence of service* yang dijadikan panduan untuk melayani tamu. Penerapan standar operasional prosedur di Envy Restaurant harus dilakukan oleh semua pihak, pelayanan yang dilakukan harus dengan standar yang jelas dan setiap langkahnya harus dilakukan dengan urutan yang tepat sesuai dengan standar yang dimiliki agar tujuan dari pembuatan standar operasional prosedur tersebut tepat sasaran sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal, profesional, dan mampu memberi kepuasan kepada tamu yang berkunjung

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Envy Restoran dengan cara melakukan *briefing* sebelum memulai pekerjaan, melakukan evaluasi dari segi *service*, mencari *feedback* dari tamu, melakukan *role play training*, melakukan sistem pengawasan yang baik kepada karyawannya.

Saran

Bagi Pramusaji Diharapkan pramusaji meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu berpedoman kepada standar operasional prosedur yang dimiliki. Bagi Peneliti Selanjutnya Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat memperluas cakupan penelitiannya dalam bidang *food & baverage service* misalnya “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Restaurant Yang Ada Di Bali” Bagi Perusahaan Diharapkan untuk perusahaan lebih memperketat lagi sistem pengawasannya, agar kedepannya tidak ditemukan lagi hal-hal yang tidak sejalan dengan standar prosedur yang dimiliki.

Batasan Penelitian

Responden pada penelitian ini sangat terbatas, mengingat kondisi Pandemi COVID-19 ini membuat penulis tidak dapat melaksanakan wawancara lebih mendalam, dalam ruang lingkup yang lebih luas mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Restaurant Yang Ada Di Bali. Besar harapan penulis nantinya penelitian mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Restaurant Yang Ada Di Bali ini bisa terealisasi

Daftar Pustaka

- Adhi, Ginanjar. 2020. "Penelitian Deskriptif Kualitatif", Tersedia pada <https://www.tripven.com/penelitian-deskriptif-kualitatif/> (diakses pada 1 Juni 2020)
- Badan Pusat Statistik "Jumlah Hotel Berbintang Dan Non Bintang". Tersedia pada <https://bali.bps.go.id/dynamictable/2018/03/07/274/jumlah-hotel-non-bintang-dan-akomodasi-lainnya-di-bali-menurut-kabupaten-kota-dan-kelompok-kamar-2000-2015.html> (Diakses pada 27 Mei)
- Budiharjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Foris, Paskalino Jimmy, Ronny H. Mustamu. (2015). "Analisis Strategi Pada Perusahaan Plastik Dengan Porter Five Forces". *Jurnal Agora* Volume 3, Nomor 1 Tersedia Pada <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/36308-ID-Analysis-Strategi-Pada-Perusahaan-Plastik-Dengan-Porter-Five-Forces.Pdf> (diakses Pada 26 Juni 2020)
- Hepani, Ketut. (2019). "Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Palms Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali". *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* Volume 1 Nomor 48 Tersedia pada <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/22098> (diakses pada 2 Mei 2020)
- Lian, SY. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Plasa Telkom Kandatel Cimahi*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Pasundan
- Mentari, DJ. 2017 *Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D'Oxville Padang*. Skripsi. Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang
- Permana, Restiawan. (2013). "Strategi Komunikasi Dakwah Band Wali dalam Lagu Cari Berkah". *Jurnal Komunikasi Islam* Volume 03, Nomor 01 Tersedia pada <http://jki.uinsby.ac.id/index.php/jki/article/view/17> (diakses pada 15 Juni 2020)
- Reva, Yanti. 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Upaya Meraih Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Purwokerto*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Soemohadiwidjojo, Arini, T. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penerbar Plus
- Surya, D. 2015. "Bali Sebagai Destinasi Pariwisata Siap Bersaing". Tersedia Pada <https://Dwisuryatravel20190714/travelingdigitalmilenial.Wordpress.Com/2019/07/17/Bali-Sebagai-Destinasi-Pariwisata-Siap-Bersaing/Amp/> (Diakses Pada 11 Maret 2020)

- Guntu dan Yulianto. 2015. *Upaya Profesionalisme Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan Tamu Di The Grand Palace Hotel Yogyakarta*. Tersedia pada https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Upaya+profesionalism+Kerja+Untuk+Peningkatan+pelayanan+tamu+di+The+Grand+Palace+Hotel+Yogyakarta&btnG (diakses pada 5 april 2019)
- Kusuma, Arta Adi. 2013. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Staf Hotel Muria Semaarang*. Tersedia pada https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Motivasi+Dan+Lingkungan+Kerja+Terhadap+Kinerja+Staf+Hotel+Muria+Semaarang&btnG= (diakses pada tanggal 11 April 2019)
- Moelong.Lexy j.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*.Bandung: Penerbit PT.Remaja Rosdakrya.
- Murjianto.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bina Atmaja: Bandung
- Pearce II, Jhon A, dan Robinson Richard B.Jr (2008). *Manajemen Strategis 10*. Salemba Empat: Jakarta
- Sutrisno,Edi. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Media Group.
- www.google.com 2019. Peta Hotel Holiday Inn Baruna Bali. Tersedia pada <https://www.holidayinnresorts.com>.