

ABSTRAK

TINJAUAN PELAKSANAAN STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN *A'LA CARTE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *HARRIS CAFÉ* HARRIS HOTEL SOLO

**Shinta Devi Avistha
Politeknik Indonusa Surakarta**

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *A'la Carte*, untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *Waiter/waitress* Terhadap Pelayanan *A'la Carte* dan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Tamu Mengenai Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Dalam menyusun laporan ini menggunakan metode pengumpulan data observasi, studi pustaka, dokumentasi dan metode kuesioner dengan waktu penelitian selama kurang lebih 6 bulan mulai dari Agustus 2018 sampai dengan Februari 2019. Sedangkan kuesioner tersebut berfungsi untuk mengetahui tinjauan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *A'la Carte* Terhadap Kepuasan Tamu di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada 4 staff *waiter/waitress* dapat diambil kesimpulan bahwa *waiter/waitress Harris Café* Harris Hotel Solo sebagian besar (93.75%) sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan *A'la Carte*. Berdasarkan *guest comment* yang diberikan kepada 40 orang tamu dapat diambil kesimpulan bahwa dari *overall experience* (33.6%) tamu memilih *excellent*, (56%) tamu memilih *good*, (9.3%) tamu memilih *average* dan (1.1%) tamu memilih *poor*.

Kata Kunci : SOP, Pelaksanaan, Pelayanan, *A'la Carte*, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

REVIEW OF THE STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) SERVICE OF A'LA CARTE AGAINST GUEST SATISFACTION IN HARRIS CAFÉ HARRIS HOTEL SOLO

By:

Shinta Devi Avistha

NIM D16073

The purpose of this final project report is to find out the Standard Operating Procedure (SOP) of A'la Carte Services, to find out the Implementation of Standard Operating Procedure (SOP) by Waiters / waitresses on A'la Carte Services and to find out the level of Guest Satisfaction regarding A'la Services Carte at Harris Café Harris Hotel Solo.

In compiling this report using observational data collection methods, literature studies, documentation and questionnaire methods with research time for approximately 6 months starting from August 2018 to February 2019. While the questionnaire serves to find out the review of the Implementation of Standard Operating Procedure (SOP) of Service A 'la Carte Towards Guest Satisfaction at Harris Cafe Harris Hotel Solo.

Based on the questionnaire given to 4 waiter / waitress staff, it can be concluded that Harris / Harris Café Harris Hotel Solo most of the waitresses (93.75%) have implemented the Standard Operating Procedure (SOP) in the a'la carte service. Based on the guest comment given to 40 guests, it can be concluded that from the overall experience (33.6%) guests chose excellent, (56%) guests chose good, (9.3%) guests chose average and (1.1%) guests chose poor.

Keywords: SOP, Implementation, Service, A'la Carte, Guest Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia kini tumbuh dan berkembang pesat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisata yang semakin meningkat disetiap tahunnya. Sektor pariwisata yang beberapa decade tahun terakhir ini sebagai salah satu komoditas cukup penting bagi pemasukan devisa negara mulai diperhitungkan dan secara tidak langsung pula memacu daerah-daerah di wilayah Indonesia mulai membangun pariwisata daerah masing-masing. Wilayah Surakarta memang dapat dikategorikan sebagai daerah tujuan wisata, dimana beberapa potensi yang dimiliki oleh Surakarta dan daerah sekitarnya telah mampu menarik minat kunjungan para wisatawan baik dalam wisata alam, kuliner, maupun budaya. Maka dengan melihat potensi tersebut, bisa dikatakan sangat menunjang potensi pariwisata di Surakarta, dimana dengan komposisi seperti itu mampu mendongkrak dunia pariwisata di Surakarta.

Seperti diketahui bahwa di wilayah Surakarta dan sekitarnya telah banyak bermunculan hotel-hotel berbintang salah satunya adalah hotel berbintang empat yakni *Harris Hotel Solo* yang resmi dibuka untuk umum pada tanggal 14 April 2018. Dengan mengusung konsep yang unik dan berbeda, Harris Hotel Solo siap bersaing di dunia industri perhotelan di wilayah Surakarta.

Untuk mengoperasikan manajemennya, Harris Hotel mempunyai beberapa divisi salah satunya divisi *Food and Beverage* yang terdiri dari *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Di section *food and beverage service*, penulis tertarik untuk mengkajinya

di dalam laporan ini mengingat *food and beverage service* merupakan bagian dari divisi *Food and Beverage* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan makan dan minum untuk tamu. Ada beragam sistem pelayanan di bidang *food and beverage service* yang bisa diterapkan di restoran, diantaranya sistem *a la carte*, *buffet*, *set menu*, dan lain-lain.

A la carte merupakan salah satu sistem pelayanan makan dan minum dimana menu yang disajikan kepada tamu adalah menu yang dipesan oleh tamu dengan melihat daftar menu saat *waiter* melakukan proses *taking order*. Penerapan *Standard Operating Procedure* yang sesuai itu sangat dibutuhkan untuk melancarkan pelayanan kepada tamu agar lebih efektif. Oleh sebab itu, dengan melihat uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam laporan ini yakni “Tinjauan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A la Carte* Terhadap Kepuasan Tamu di *Harris Café* Harris Hotel Solo”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan di dalam penelitian ini antara lain :

1. Apa Sajakah Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo ?
2. Bagaimana Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A la Carte* oleh *Waiter/Waitress* di *Harris Café* Harris Hotel Solo ?
3. Bagaimana Tingkat Kepuasan Tamu Mengenai Pelayanan *A la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo ?

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penulis memfokuskan pada pembahasan atas masalah-masalah pokok yang dibatasi dalam konteks permasalahan yang terdiri dari :

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.
2. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Oleh *Waiter / Waitress* Terhadap Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.
3. Tingkat Kepuasan Tamu Mengenai Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tugas akhir ini bertujuan untuk :

1. Untuk Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.
2. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Oleh *Waiter / Waitress* Terhadap Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.
3. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Tamu Mengenai Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Adalah suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung kelapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian (Wardiyanta, 2006:32). Dalam metode ini, penulis melakukan pengamatan langsung di Harris Hotel Solo selama 6

bulan sejak 6 Agustus 2018 – 6 Februari 2019.

2. Metode Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012:97) merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara mempelajari berbagai buku referensi yang bersangkutan. Dan internet yang dapat mendukung terhadap permasalahan yang penulis teliti sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam penyusunan tugas akhir, serta Jurnal sebagai landasan teori dari penulis.

3. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara membeikan pertanyaan kepada tamu (*guest comment*) yang menyangkut rumusan masalah yang diteliti mengenai tingkat kepuasan tamu tentang pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo. Menurut penelitian yng dilakukan oleh Arikunto tentang teori sampel dan sampling mengemukakan bahwa apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Maka dari itu penulis memberikan kuesioner kepada 40 tamu secara acak sehingga penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan tamu tentang pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo. Selain itu penulis juga memberikan kuesioner kepada 4 *waiter/waitress* untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

4. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun

elektronik dari lembaga institusi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Dalam metode ini penulis mengambil dokumen *Standard Operating Procedure* Pelayanan *A'la Carte*, *A'la Carte* Menu, Captain Order, Bill, dan gambar mengenai Harris Café.

III. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Tinjauan

Tinjauan adalah pemeriksaan yang diteliti, penyelidikan, kegiatan pengumpulan data, pengolahan analisa dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan obyektif untuk memecahkan suatu masalah. (Alwi Hasan : 2007 KBBI).

2.2. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur atau *Standard Operating Prosedure* adalah suatu set intruksi (perintah kerja) terperinci dan tertulis yang harus diikuti demi mencapai keseragaman dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai. (Lingappan, 2000).

2.3. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang berarti bautan, sifat, dan tanda. Ditambah awalan pe- dan akhiran -an yang berfungsi membentuk kata benda menjadi pelaksana. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh Poerwadarmita, mengemukakan bahwa pelaksana adalah orang yang mengerjakan atau melakukan rencana yang telah disusun, sedangkan pelaksanaan adalah perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan.

2.4. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

2.5. Pengertian A'la Carte

A'la carte menu merupakan suatu daftar makanan didalam menu yang semua susunan jenis makanan yang disediakan di outlet penjualan dan masing-masing jenis makanan tersebut telah dicantumkan harganya dan komposisi setiap jenis makanan sehingga setiap tamu hotel dapat lebih mudah dan leluasa memilih menu yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan membayarnya. Biasanya jenis menu yang tersedia mulai dari Appetizer (makanan pembuka selera), Main course (makanan utama), Dessert (makanan penutup) dan jenis minuman lainnya. Dalam *A'la Carte* menu ini ada waktu menunggu untuk makanan yang akan disajikan kepada tamu. (Na'imuddin D.P dan Mhd. Yunus. 1998 : 43-45)

2.6. Pengertian Kepuasan

Definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. (Zeithaml dan Bitner, 2000:75).

2.7. Pengertian Tamu

Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharap dan

mendapatkan pelayanan yang professional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. (Agus anwar. *Resepsionis hotel 2014, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*).

2.8. Pengertian Food & Beverage Departement

Food and Beverage Departement adalah salah satu departemen di hotel yang menjadi penunjang pendapatan hotel. *Food and Beverage Departement* sendiri adalah departemen yang bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara professional dengan tujuan mendapatkan *income* atau *revenue* dan *profit* (I Gede Agus Martayasa, 2012:2).

2.9. Pengertian Restaurant

Restoran berasal dari kata "*Restaurer*" yang berarti restore atau restorasi yang dalam bahasa Indonesia berarti "memperbaiki atau memulihkan", yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik ke kondisi yang lebih baik. Jadi restoran adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi tamu sebagai kebutuhan dalam rangka memperbaiki/memulihkan kembali kondisi yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan. Ada beberapa definisi mengenai pengertian restoran menurut beberapa ahli yaitu :

1. Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. (Soekresno, 2001)
2. Restoran adalah setiap tempat umum yang khusus menjual makanan untuk dikonsumsi di suatu tempat. (Powers, 2003)

3. Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu - individu dan tamu – tamu dalam kelompok kecil. (Ninemeier dan Hayes, 2006).

2.10. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian. (Endar Sri, 1996:8)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menganalisa data yang diperoleh selama penelitian di *Harris Café Harris Hotel Solo*. Penulis meneliti pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan *a'la carte* dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. Dengan cara deskriptif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari hasil studi pustaka, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Penulis membahas dan menyampaikan uraian hasil penelitian mengenai "Tinjauan Pelaksanaan Standar Operational Prosedur Pelayanan *A'la Carte* Terhadap Kepuasan Tamu di *Harris Café Harris Hotel Solo*".

4.1. Standard Operating Procedure Handling A'la Carte di Harris Café Harris Hotel Solo.

Di dalam menguraikan *Standard Operating Procedure Handling A'la Carte*, penulis di dalam laporan ini

berpedoman pada dokumen yang dikeluarkan oleh Harris Hotel Solo, di mana di dalam *Standard Operating Procedure Handling A'la Carte* di Harris Café Harris Hotel Solo sebagaimana dikemukakan berikut ini :

1. *Welcoming the Guest.*
Be friendly, calling guest by name if necessary.
2. *Escorting the Guest and Chair Assistance*
Take the guest to the table that has been ordered or desired. Ladies first, if guest bring a baby we should offering baby chair.
3. *Taking Order*
Upselling harris signatures and offering food and beverage menu, write guest orders on the captain order. Make sure the guest listening when we repeat the order to minimize mistake.
4. *Serve Welcome Bread / Crackers and Adjusting Cutleries*
5. *Serve Order*
Serve beverage first, serve by mentioning the name of menu.
6. *Clear Up Dirty Dishes*
7. *Checking Guest Satisfaction & Presenting the Bil.*
Make sure guest are satisfied with the services provided.

8. *Farewell the Guest*

4.2. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Oleh Waiter / Waitress Terhadap Pelayanan A'la Carte di Harris Café Harris Hotel Solo.

Tabel 4.2.1 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *welcoming the guest*

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah	Kadang –kadang	Belum	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>welcoming the guest</i> ?	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff waiter / waitress di Harris Café

Berdasarkan **tabel 4.2.1.** dalam pertanyaan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *welcoming the guest* di Harris Café Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa ada 4 orang (100 %) responden yang menjawab sudah dilaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua waiter/waitress sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada *welcoming the guest*.

Tabel 4.2.2. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *escorting the guest and chair assistance*

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Sudah	Kadang - kadang	Belum	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>escorting the guest and chair assistance</i> ?	3 (75%)	1 (25%)	0 (0%)	4 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff waiter / waitress di Harris Café

Berdasarkan **tabel 4.2.2.** dengan pertanyaan tentang pelaksanaan Standar

Operasional Prosedur pada *escorting the guest and chair assistance* dapat diketahui bahwa ada 3 orang (75%) responden yang menjawab sudah melaksanakan dan 1 orang (25%) responden menjawab kadang – kadang melaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* (75%) sudah melaksanakan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *escorting the guest and chair assistance*.

Tabel 4.2.3. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *taking order*.

Pertanyaan	Jawaban			Respon den
	Sudah	Kadang – kadang	Belu m	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>taking order</i> ?	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff *waiter / waitress* di *Harris Café*

Berdasarkan **tabel 4.2.3.** dalam pertanyaan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *taking order* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa ada 4 orang (100 %) responden yang menjawab sudah dilaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada *taking order*.

Tabel 4.2.4. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *serve welcome bread and adjusting cutleries*

Pertanyaan	Jawaban			Respo nden
	Sudah	Kadang - kadang	Belum	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>serve welcome bread and adjusting cutleries</i> ?	3 (75%)	1 (25%)	0 (0%)	4 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff *waiter / waitress* di *Harris Café*

Berdasarkan **tabel 4.2.4.** dengan pertanyaan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *serve welcome bread and adjusting cutleries* dapat diketahui bahwa ada 3 orang (75%) responden yang menjawab sudah melaksanakan dan 1 orang (25 %) responden menjawab kadang – kadang melaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* (75%) sudah melaksanakan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *serve welcome bread and adjusting cutleries*

Tabel 4.2.5. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *serve order*.

Pertanyaan	Jawaban			Respo nden
	Sudah	Kadang – kadang	Belum	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>serve order</i> ?	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)

1. Prosedur pada serve order ?				
--------------------------------	--	--	--	--

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff *waiter / waitress di Harris Café*

Berdasarkan **tabel 4.2.5.** dalam pertanyaan tentang Standar Operasional Prosedur pada *serve order* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa ada 4 orang (100 %) responden yang menjawab sudah dilaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada *serve order*.

Tabel 4.2.6. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *clear up dirty dishes*.

Pertanyaan	Jawaban			Respon den
	Sudah	Kadang – kadang	Belu m	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>clear up dirty dishes</i> ?	4 (100 %)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff *waiter / waitress di Harris Café*

Berdasarkan **tabel 4.2.6.** dalam pertanyaan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *clear up dirty dishes* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa ada 4 orang (100 %) responden yang menjawab sudah dilaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada *clear up dirty dishes*.

Tabel 4.2.7. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte*

tentang *checking guest satisfaction and presenting the bill*.

Pertanyaan	Jawaban			Respo nden
	Sudah	Kadang – kadang	Belu m	
Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>checking guest satisfaction and presenting the bill</i> ?	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff *waiter / waitress di Harris Café*

Berdasarkan **tabel 4.2.7.** dalam pertanyaan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *checking guest satisfaction and presenting the bill* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa ada 4 orang (100 %) responden yang menjawab sudah dilaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada *checking guest satisfaction and presenting the bill*.

Tabel 4.2.8. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Handling A'la Carte* tentang *farewell the guest*.

Pertanyaan	Jawaban			Respon den
	Sudah	Kadang – kadang	Belu m	

Apakah anda telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada <i>farewell the guest</i> ?	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)
--	-------------	-----------	-----------	-------------

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner staff *waiter / waitress* di *Harris Café*

Berdasarkan **tabel 4.2.8.** dalam pertanyaan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada *farewell the guest* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa ada 4 orang (100 %) responden yang menjawab sudah dilaksanakan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pada *farewell the guest*.

4.3. Tingkat Kepuasan Tamu Mengenai Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Didalam mengetahui tingkat kepuasan tamu, penulis memberikan *guest comment* kepada 40 tamu *a'la carte* di *Harris Café* dalam kurun waktu 3 bulan secara acak. Berikut merupakan data kepuasan tamu berdasarkan *guest comment* yang diberikan :

Tabel 4.3.1. *Overall Experience*

Kualifikasi	Jawaban				Respon den
	<i>Exce llent</i>	<i>Go od</i>	<i>Aver age</i>	<i>Poor</i>	
<i>Overall Experience</i>	17 (42.5)	20 (50)	3 (7.5)	0 (0%)	40 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.1.** dengan kategori tentang *Overall Experiences* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 17 orang (42.5%) responden menjawab *excellent*, 20 orang (50%) responden menjawab *good*, 3 orang (7.5%) menjawab *average*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Overall Experiences* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Tabel 4.3.2. *Food Quality*

Kualifikasi	Jawaban				Respon den
	<i>Exce llent</i>	<i>Goo d</i>	<i>Aver age</i>	<i>Poo r</i>	
<i>Food Quality</i>	15 (37.5)	23 (57.5)	2 (5%)	0 (0%)	40 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.2.** dengan kategori tentang *Food Quality* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 15 orang (37.5%) responden menjawab *excellent*, 23 orang (57.5%) responden menjawab *good*, 2 orang (5%) menjawab *average*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Food Quality* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Tabel 4.3.3 *Food Presentation*

Kualifikasi	Jawaban				Respo nden
	<i>Exce llent</i>	<i>Goo d</i>	<i>Aver age</i>	<i>Poor</i>	
<i>Food</i>	10	25	5	0	40

<i>Presentati on</i>	(25 %)	(62.5 %)	(12.5 %)	(%)	(100%)
----------------------	--------	----------	----------	-----	--------

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.3.** dengan kategori tentang *Food Presentation* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 10 orang (25%) responden menjawab *excellent*, 25 orang (62.5%) responden menjawab *good*, 5 orang (12.5%) menjawab *average*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Food Presentation* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Tabel 4.3.4 *Beverage Quality*

Kualifikasi	Jawaban				Respon den
	Exce llent	Goo d	Aver age	Poo r	
<i>Beverage Quality</i>	7 (17.5 %)	27 (67.5 %)	5 (12.5 %)	1 (2.5 %)	40 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.4.** dengan kategori tentang *Beverage Quality* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 7 orang (17.5%) responden menjawab *excellent*, 27 orang (67.5%) responden menjawab *good*, 5 orang (12.5%) menjawab *average* dan 1 orang (2.5%) menjawab *poor*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Beverage Quality* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Tabel 4.3.5. *Value for Money*

Kualifikasi	Jawaban				Respon den
	Exce llent	Goo d	Aver age	Poo r	
<i>Value for Money</i>	6 (15%)	25 (62.5 %)	7 (17.5 %)	2 (5%)	40 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.5.** dengan kategori tentang *Value for Money* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 6 orang (15%) responden menjawab *excellent*, 25 orang (62.5%) responden menjawab *good*, 7 orang (17.5%) menjawab *average* dan 2 orang (5 %) menjawab *poor*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Value for Money* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Tabel 4.3.6 *Timeliness Service*

Kualifikasi	Jawaban				Respon den
	Exce llent	Goo d	Aver age	Poo r	
<i>Timeliness Service</i>	15 (37.5 %)	23 (57.5 %)	2 (5%)	0 (0%)	40 (100%)

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.6** dengan kategori tentang *Timeliness Service* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 15 orang (37.5%) responden menjawab *excellent*, 23 orang (57.5%) responden menjawab *good*, 2 orang (5%) menjawab

average. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Timeliness Service* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Tabel 4.3.7 *Staff Friendliness*

Kualifikasi	Jawaban				Respon den
	Exce llent	Goo d	Aver age	Poo r	
<i>Staff</i>	24	14	2	0	40
<i>Friendline ss</i>	(60 %)	(35 %)	(5%)	(0%)	(100%)

Sumber : Hasil pengolahan *guest comment*

Berdasarkan **tabel 4.3.7** dengan kategori tentang *Staff Friendliness* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo, dapat diketahui bahwa terdapat 24 orang (60%) responden menjawab *excellent*, 14 orang (35%) responden menjawab *good*, 2 orang (5%) menjawab *average*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar tamu puas dengan *Staff Friendliness* pada pelayanan *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

Melihat apa yang dipaparkan diatas, maka jumlah prosentase sebagian besar (93.75%) *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo. Dan sebanyak (6.25%) *waiter/waitress* menjawab kadang – kadang Standar Operasional Prosedur pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo. Sedangkan hasil dari *summary guest comment* tamu *A'la Carte* (33.6%) tamu memilih *excellent*, (56%)

tamu memilih *good*, (9.3%) tamu memilih *average* dan (1.1%) tamu memilih *poor*.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil Laporan Tugas Akhir ini, maka dapat disimpulkan sebagaimana berikut ini yakni :

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo:

- 1) *Welcoming the Guest*
Be friendly, calling guest by name if necessary.
- 2) *Escorting the Guest and Chair Assistance*
Take the guest to the table that has been ordered or desired. Ladies first, if guest bring a baby we should offering baby chair.
- 3) *Taking Order*
Upselling harris signatures and offering food and beverage menu, write guest orders on the captain order. Make sure the guest listening when we repeat the order to minimize mistake.
- 4) *Serve Welcome Bread / Crackers and Adjusting Cutleries*
- 5) *Serve Order*
Serve beverage first, serve by mentioning the name of menu.
- 6) *Clear Up Dirty Dishes*
- 7) *Checking Guest Satisfaction & Presenting the Bill*
- 8) *Farewell the Guest*

2. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada staff *food and beverage service* dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (93.75%) *waiter/waitress* sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo. Dan sebanyak

(6.25%) *waiter/waitress* menjawab kadang – kadang melaksanakan Standar Operasional Prosedur pelayanan *A'la Carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo.

3. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada 40 tamu *a'la carte* di *Harris Café* Harris Hotel Solo dapat disimpulkan bahwa untuk *overall experiences* tamu *a'la carte* (33.6%) tamu memilih *excellent*, (56%) tamu memilih *good*, (9.3%) tamu memilih *average* dan (1.1%) tamu memilih *poor*.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran, antara lain sebagai berikut :

1. Mengembangkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A'la Carte* yang sudah ada, selalu berinovasi dan berpikir kreatif.
2. *Waiter/waitress* agar lebih konsisten dalam melaksanakan standar operasional prosedur yang ada dan tidak berhenti berinovasi untuk kemajuan bersama.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan *A'la Carte* untuk memberikan kepuasan kepada tamu, masih ada *waiter/waitress* yang belum sepenuhnya menjalankan Standar Operasional Prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Anwar. **Resepsionis Hotel**, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Agus Mertayasa, I Gede. **Food And Beverage Service Operational**. Yogyakarta : Andi. 2012.
- Alwi, Hasan. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta : Balai Pustaka. 2007.
- Atmodjo, Marsum W. **Restauran dan Segala Permasalahannya**. Yogyakarta: Andi. 2005.
- Bagyono. **Pariwisata dan Perhotelan**. Bandung : Alfabeta. 2005.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 1996.
- F.Y. DjokoSubroto, **Food and Beverage Service and Table Setting**, PT .Gransindo, Jakarta. 2005.
- Lingga P dan Marsono. **Petunjuk Penggunaan Pupuk**,. Jakarta : Penebar Swadaya. 2000.
- Moenir, H.A.S. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara. 2010.
- Ninemeier, Hayes. **Restaurant Service by Managing The Environtment Cornel Hotel & Restaurant Administration Quarterly**, 12 (6). 32-36. 2006.
- Power. **Restaurants Can Find Gold Among Silver, Journal of Hospitality & Leisure Marketing** 2 (5) 67-72. 2003.
- Sinambela, Lijan Poltak. **Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementasi**. Jakarta : Bumi Aksara. 2010.
- Soekresno, **Managemen Food and Beverage Service Hotel**, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Sugiarto & Sulartiningrum. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka. 2003.
- Tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa. **Kamus Besar Bahasa Indonesia (ed.2)**. Jakarta : Balai Pustaka.

- 1996.
- Untara, Wahyu. **Kamus Bahasa Indonesia : Praktis & Lengkap.** Yogyakarta : Indonesia Tera. 2013.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner. **Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus.** New York. McGraw-Hill Inc. 2000.
- Jurnal **prosedur SOP pelayanan dinner**, <https://docplayer.info/62417736-Prosedur-standar-operasional-pelayanan-dinner-di-gardenia-restaurant-amaroossa-hotel-bandung.html>, Rian Andriani, Deden Permana, **Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung**, ISSN 1410-9794, EISSN 2597-792X Vol. 17, No. 3, September 2017, Universitas Bhayangkara Jakarta.
- Jurnal **tinjauan SOP**, http://openlibrary.telcomuniversit y.ac.id/jurnal_eproc, Silvia Septhania Verlanty, Edwin Baharata, **Tinjauan Tentang Standard Operating Procedure Pelayanan Greeter di Kemangi Bistro Restaurant Hyatt Regency Hotel Yogyakarta**, ISSN:2442-5826, Volume 01 Nomor 03 Desember 2015, Yogyakarta, 2015 Tanggal 08 Maret 2019, Jam 22.27.