

Skripsi

**ANALISA RESPON *WAITER/ WAITRESS* TERHADAP SOP (*STANDARD OPERATING PROCEDURE*) DI 24hrs COFFEE SHOP RESTAURANT GQ
HOTEL YOGYAKARTA**



Oleh :

AMELIA MUSTAFA

NO. MHS: 313100612

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2019

Skripsi

**ANALISA RESPON WAITER/ WAITRESS TERHADAP SOP (STANDART
OPERATING PROEDURE) DI 24HRS COFFEE SHOP GQ HOTEL
YOGYAKARTA**



Oleh :

AMELIA MUSTAFA
NO. MHS : 313100612

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN. 0526125901

(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202

Menyetujui

Ketua Jurusan

(Hermawan P. S.ST, MM)
NIDN.0516057102

BERITA ACARA UJIAN
ANALISA RESPON *WAITER/ WAITRESS* TERHADAP SOP (*STANDARD*
***OPERATING PROCEDURE*) DI 24HRS COFFEE SHOP RESTAURANT**
GQ HOTEL YOGYAKARTA



TIM PENGUJI

Penguji Utama : Yudi Setiadji, SH, MM :
NIDN. 0508066401

Pembimbing Utama : Drs. Prihatno, M.M :
NIDN. 0526125901

Pembimbing Pendamping : Dra. Heni Susilowati, M.M :
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN. 0526125901

HALAMAN MOTTO

“ Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”

(Andrew Jacksen)

“ Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal.

Tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.”

(Muhammad Ali)

“ Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak dimanfaatkan.”

(Kahlil Gibran)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan kata syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi :

- Ayah dan Ibuku tercinta, Motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta ayah ibu padaku.
- Terima kasih teruntuk kakak saya "Anthoni Mustafa" yang juga turut menjadi motivator, yang selalu memberi dukungan moril dan finansial.
- Terima kasih untuk keluarga besar yang berada di Tegal, Kebumen atas dukungan dan do'anya.
- Sahabat sekaligus teman spesial "Sugihartono" terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
- Keluarga besar GQ Hotel Yogyakarta terima kasih atas kebersamaan, kekompakkan, dan pengalaman berbagi ilmunya

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia- Nya, Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisa Respon *Waiter/ Waitress* Terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan pada program studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bergabai pihak Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi- tingginya secara tulus dan ikhlas peneliti ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM sebagai Pembimbing Utama yang telah sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan materi dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM, selaku Pembimbing Pendamping yang telah dengan arif, dan bijaksana dalam memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk- petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Yudi Setiadji, SH, MM, sebagai Penguji Utama yang telah memberikan waktu untuk menguji dari hasil laporan skripsi peneliti, dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Hermawan P. S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Priwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Seluruh jajaran manajemen GQ Hotel Yogyakarta yang telah membantu peneliti selama proses penelitian, dan para responden yaitu seluruh *waiter/ waitress* di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti sendiri khususnya.

Yogyakarta, 16 Januari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II	LANDASAN TEORI	7
	A. Landasan Teori	7
	1. Hotel	7
	2. Restoran	9
	3. Pramusaji	16
	4. SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)	17
	5. Respon	31
BAB III	METODE PENELITIAN	33
	A. Jenis Penelitian	33
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
	C. Populasi dan Sampel	34
	D. Variabel dan Indikator	35
	E. Sumber Data.....	39
	F. Teknik Pengumpulan Data	40
	G. Alat Analisis	42
BAB IV	ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	47
	A. Deskripsi Objek Penelitian	47
	1. Sejarah GQ Hotel Yogyakarta	47
	2. Visi dan Misi	49
	3. Fasilitas Hotel	50
	4. Struktur Organisasi Hotel	55
	B. Analisa Data dan Pembahasan	59

BAB V	PENUTUP	95
	A. Kesimpulan	96
	B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Skala Ordinal
- Tabel 4.1 *Grooming*
- Tabel 4.2 *Greeting The Guest*
- Tabel 4.3 *EscourtinG The Guest*
- Tabel 4.4 *Pouring Ice Water*
- Tabel 4.5 *Presenting The Menu/ taking order*
- Tabel 4.6 *Presenting The Wine list/ Drink List*
- Tabel 4.7 *Adjusment*
- Tabel 4.8 *Serving The Bread and Butter*
- Tabel 4.9 *Serving The Food*
- Tabel 4.10 *Clear up*
- Tabel 4.11 *Crumbing Down*
- Tabel 4.12 *Presenting Coffee or Tea*
- Tabel 4.13 *Presenting The Bill*
- Tabel 4.14 *Table Setting*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian Dari STP AMPTA Yogyakarta
- Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian Dari GQ Hotel Yogyakarta
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Struktur Organisasi Hotel
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hotel dan Restoran di lembar lampiran

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “ANALISA RESPON WAITER/ WAITRESS TERHADAP SOP (*STANDARD OPERATING PROCEDURE*) DI 24hrs COFFEE SHOP RESTAURANT GQ HOTEL YOGYAKARTA” adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan mengambil data ordinal kepada 10 responden seluruh *waiter/ waitress*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon *waiter/ waitress* terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) dan manakah komponen SOP (*Standard Operating Procedure*) yang paling penting bagi *waiter/ waitress* di 24hrs Coffee Shop GQ Hotel Yogyakarta.

Variabel yang diteliti mencakup *Grooming, Greeting the guest, Escorting the guest, Pouring ice water, Serving bread and butter, Presenting the menu, Presenting the wine list, Adjustment Cutleries, Serving the food, Clear up, Crumbing down, Presenting coffee or tea, Presenting the bill*, dan *Table setting*.

Hasil analisa diatas adalah dibagi menjadi 14 point yaitu, pertama tentang *Grooming* hasilnya adalah 100% setuju, kedua tentang *greeting the guest* hasilnya adalah 87,5% setuju, dan 12,5% kurang setuju. Ketiga tentang *escourting the guest* hasilnya adalah 90% setuju dan 5% cukup setuju, dan 5% kurang setuju, keempat tentang *pouring ice water* hasilnya adalah 57,5% setuju, 15% cukup setuju, dan 25% kurang setuju, kelima tentang *presenting the menu/ taking order* hasilnya adalah 90% setuju, dan 10% kurang setuju, keenam tentang *presenting the wine list/ drink list* hasilnya adalah 60% setuju, 15% cukup setuju, dan 25% kurang setuju, ketujuh tentang *adusment* hasilnya adalah 92,5% setuju dan 7,5% kurang setuju, kedelapan tentang *serve bread and butter* hasilnya adalah 100% setuju, kesembilan tentang *serving the food* hasilnya adalah 97,5% setuju, dan 2,5% cukup setuju, kesepuluh tentang *clear up* hasilnya adalah 90% setuju, 2,5% cukup setuju, dan 7,5% kurang setuju, kesebelas tentang *crumbing down* hasilnya adalah 92,5% setuju dan 7,5 kurang setuju, kedua belas tentang *presenting coffee or tea* hasilnya adalah 95% setuju, dan 5% cukup setuju, ketiga belas tentang *presenting the bill* hasilnya adalah 100% setuju, keempat belas tentang *table setting* hasilnya adalah 95% setuju, dan 5% kurang setuju. Dari hasil analisa ada 3 komponen SOP (*Standard Operating Procedure*) yang paling penting menurut *waiter/ waitress* yaitu pertama *grooming* dengan nilai 100% setuju, kedua *served bread and butter* dengan nilai 100% setuju, dan ketiga *presenting the bill* dengan nilai 100% setuju.

Kata kunci : respon, SOP (*Standard Operating Procedure*)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amelia Mustafa

NIM : 313100612

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : ANALISA RESPON *WAITER/ WAITRESS* TERHADAP
SOP (*STANDARD OPERATING PROCEDURE*) DI
24HRS COFFEE SHOP RESTAURANT GQ HOTEL
YOGYAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar- benar karya saya sendiri, sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali dikutip dengan cara yang benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Januari 2019

Amelia Mustafa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Salah satunya yaitu industri pariwisata. Pariwisata menurut Spillane (2002:21) adalah

“Perjalanan dari suatu tempat ketempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu”.

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang mengalami kemajuan pesat, maka industri pariwisata semakin mendapat perhatian khususnya dari pemerintah karena erat kaitannya dengan harapan yakni pariwisata dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan dan devisa negara yang utama. Pariwisata erat kaitannya dengan akomodasi salah satunya hotel. Dalam hal ini hotel adalah bukan hanya sebagai tempat penginapan, tetapi juga tempat untuk bersantai.

Menurut Dirjen Pariwisata no 14 tahun 2009 pengertian hotel adalah “ Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnyabagi umum yang dikelola secara komersial “.Hotel memiliki berbagai macam departemen diantaranya adalah *food and*

beverage department. Departemen ini merupakan departemen penghasil revenue setelah *front office department*. Dan bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *food and beverage service*, yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan *income/profit*.

Restoran adalah salah satu bagian dari *food and beverage service*, menurut Marsum (2005:90)

“Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang dikelola secara komersil yang menyediakan pelayanan yang baik kepada tamu, baik berupa pelayanan makanan atau minuman dengan fasilitas yang memadai, menyebabkan suasana hidup di dalamnya. Seseorang yang menyajikan makanan dan minuman didalam sebuah restoran atau bar adalah waiter atau waitress”.

Untuk menciptakan kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)*. Menurut Tambunan (2013 :86), *Standard Operating Procedure (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.

Waiter atau *waitress* yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku. agar pelayanan yang dilakukan *waiter/waitress* dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi

seorang *waiter/waitress* tercermin dalam : penampilan, kebersihan, kerapian, keramahan dan mengerti maksud dan tujuan tamu. *Waiter/waitress* yang dapat memenuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) akan membuat tamu merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Ini akan menjadi pengikat bagi tamu, sehingga tamu mempunyai keinginan untuk datang kembali ke restoran tersebut, dan dalam hal ini sangat menguntungkan bagi pihak hotel.

Standard Operating Procedure (SOP) menjadi faktor penting dalam menjalankan misinya, Keberhasilan penetapan *Standard Operating Procedure* (SOP) ditentukan oleh kualitas *waiter/waitress* yang memegang peranan penting dalam membantu terwujudnya tujuan ditetapkannya *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut. Tujuan utama dari penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP.

Salah satunya restoran di GQ Hotel Yogyakarta yaitu 24 hrs Coffee Shop yang menyediakan layanan makan dan minum bagi tamu, juga memiliki *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya Sehingga dari penetapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di restoran tersebut perlu diketahui respon *waiter/waitress* dalam penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan.

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti balasan atau tanggapan (*reaction*). Respon adalah istilah psikologi yang digunakan untuk menanamkan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra. Hal yang menunjang dan melatar belakangi ukuran sebuah respon adalah sikap, persepsi, dan partisipasi. Respon adalah tingkah laku yang merupakan tanggapan atau balasan. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik atau buruk, mendukung atau menolak. Dari uraian di atas respon seorang *waiter/waitress* terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) perlu diketahui, sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang “
ANALISA RESPON WAITER/WAITRESS TERHADAP SOP
(*STANDARD OPERATING PROCEDURE*) DI 24HRS COFFEE SHOP
RESTAURANT GQ HOTEL YOGYAKARTA ”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah analisis deskriptif kuantitatif yaitu:

1. Bagaimana respon *waiter/ waitress* terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta?
2. Diantara komponen SOP (*Standard Operating Procedure*) manakah yang paling penting bagi *waiter/waitress* di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

SOP (*Standard Operating Procedure*) atau prosedur pelaksanaan dasar merupakan suatu ketetapan yang terstandar untuk mempertahankan kualitas dan hasil pekerjaan. Dampak SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam *Food & Beverage Service* merupakan suatu hal yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan dan menciptakan suasana yang membuat para tamu menjadi nyaman dan mendapatkan apapun yang diinginkan. SOP (*Standard Operating Procedure*) menurut (<https://dekacommunicationbook.wordpress.com/2011/04/04/seqences-of-service-susunan-urutan-service/> tanggal 21 Maret 2018) ada 14 langkah pelayanan yaitu “*Grooming, Greeting the guest, Escourting the guest, Pouring ice water, Serving bread and butter, Presenting the menu/ taking order, Presenting the wine list, Adjustment Cutleries, Serving the food, Clear up, Crumbing down, Presenting coffee or tea, Presenting the bill, dan Table setting*”.

Dalam penelitian ini peneliti akan membatasi masalah SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dilakukan oleh *waiter/ waitress* di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta yang diantaranya ada 14 point yaitu “*Grooming, Greeting the guest, Escourting the guest, Pouring ice water, Presenting the menu/ taking order, Presenting the wine list, Adjustment Cutleries, Serving bread and butter , Serving the food, Clear up, Crumbing down, Presenting coffee or tea, Presenting the bill, and Table setting*”.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan peneliti adalah :

1. Untuk mengidentifikasi respon *waiter/ waitress* terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui komponen SOP (*Standard Operating Procedure*) yang paling penting bagi *waiter/ waitress* di 24hrs Coffee Shop Restaurant GQ Hotel Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai analisa respon *waiter/waitrees* terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) ini bermanfaat bagi:

1. Bagi Peneliti,

Penelitian yang akan peneliti lakukan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan dapat diterapkan dalam dunia kerja.

2. Bagi Lembaga/ Instansi,

Sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan dan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk meningkatkan pelayanan operasional di restoran menjadi lebih baik.

3. Untuk STP AMPTA,

Menambah pembendaharaan di perpustakaan yang selanjutnya dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan pengetahuan.