BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor yang menghasilkan devisa sangat besar bagi Negara Indonesia adalah sektor pariwisata. Didukung budaya, adat istiadat, sarana, dan prasarana yang memadai sehingga membuat Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata dan membuat perkembangan pariwisata di Indonesia berkembang begitu pesat. Tamu mendapatkan pelayanan jasa penyediaan makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya sebagai faktor penunjang restoran.

Faktor yang dapat menimbulkan rasa percaya konsumen pada restoran antara lain adalah mutu, kualitas makanan yang disajikan dan pelayanannya. Karena makanan dan minuman merupakan salah satu ciri atau gambaran untuk restoran, maka dari itu banyak restoran berlomba-lomba membuat menu makanan yang beragam. Mulai dari menu makanan Indonesia hingga luar negeri.

Dapur merupakan salah satu bagian yang menunjang mutu dan kualitas dari restoran, karena dapur adalah departemen atau bagian dari restoran yang memproduksi atau mengolah makanan yang akan disajikan untuk tamu. Menurut Bagus Putu Sudiara (1996:1-4) menyebutkan pengertian dan kedudukan dapur dalam sebuah restoran adalah sebagai berikut : *dapur is a room or other space (as a wall area or special building) with facilities for cooking*. Dengan singkat dapat dikatakan bahwa sebuah dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan. Oleh karena itu,

hygiene dan *sanitasi* dapur restoran dapat mempengaruhi mutu dan kualitas makanan yang disajikan.

Pada saat ini, banyak tamu sudah mulai paham dan peduli terhadap hygiene pada makanan. Tamu lebih berhati-hati dalam mengkonsumsi makanan ataupun minuman, bahkan ada yang sampai melihat dari kebersihan restoran, kebersihan tempat penyajian makanan, bahkan sampai pada kebersihan *dapur utensil*. Kebersihan tempat penyajian makanan, kebersihan restoran hingga kebersihan *dapur utensil* merupakan salah satu faktor pendukung dalam pengolahan makanan.

Saat ini masih ada beberapa perusahaan yang beroperasi tanpa didukung dengan sebuah sistem yang baku. Operasional restoran lebih banyak didasarkan pada kebiasaan yang sudah mereka jalankan secara turun temurun selama bertahun-tahun. Karyawan bekerja dengan cara mengikuti kebiasaan para karyawan pendahulunya, sehingga apabila seorang karyawan yang memegang suatu pekerjaan tertentu tidak masuk kerja mendadak, maka tidak ada yang bisa menggantikanya. Hal ini dikarenakan tidak tahu proses kerjanya sehingga muncul istilah posisi yang tak tergantikan. Tentu saja hal ini akan sangat menghambat operasional restoran. Dengan adanya masalah terebut maka di Restotan Boncafe Gubeng Surabaya dibutuhkan penerapan *Standard Operational Procedure* ***(SOP)*** yang jelas dan terarah bagi semua karyawannya.

Kesusksesan sebuah restoran sangat ditentukan oleh ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten, handal, dan berkualitas. Komitmen manajemen yang bagus, serta ketersediaannya sistem manajemen yang rapi dan memadai juga

sangat menentukan keberhasilan suatu restoran. Karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan dalam sebuah restoran. Dalam menjalankan tugas operasionalnya dibutuhkan acuan kerja yang jelas sehingga tidak keluar jalur yang telah ditetapakan dan disepakati bersama. Oleh sebab itu, dibutuhkan SOP sebagai acuan dalam bekerja, sehingga restoran dapat menghasilkan pelayanan jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan.

SOP merupakan acuan kerja yang dapat dijadikan standar dalam bekerja di semua departemen yang ada di suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, cepat, tepat, efektif dan efisien. Dalam SOP tertuang prosedur apa saja yang harus dilakukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian yang sudah dibakukan, sehingga ketika ada kesalahan sistem yang keluar dari jalurnya akan bisa diindentifikasi. Selain itu SOP dapat juga dijadikan salah satu alat untuk menilai kinerja organisasi atau karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul "**PELAKSANAAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* GUNA MENUNJANG KELANCARAN OPERATIONAL DI *KITCHEN STEAK* RESTORAN BONCAFE SURABAYA"** dengan adanya SOP diharapkan tugas atau pekerjaan karyawan akan lebih lancar karena masing–masing sudah ada pedoman dan acuannya. Selain itu, juga ketika ada kasus penyelewengan atau penyalahgunaan wewenang, maka SOP ini juga bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu untuk mengetahui penerapan SOP yang benar guna meningkatkan pelayanan dan menghindari kesalahan saat operasional di Restoran Boncafe Gubeng Surabaya.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Restoran Boncafe Gubeng Surabaya menerapkan *Standard Operasional Procedure* ***(SOP)*** yang benar kepada karyawannya guna meningkatkan pelayanan kepada tamu Restoran yang datang.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

- Penulis dapat menerapakan ilmu yang didapat dengan membuat penulisan karya tulis ilmiah berupa Tugas akhir.
- Penulis memperoleh wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya penerapan SOP di Restoran Boncafe Gubeng Surabaya.

b. Bagi Lembaga

Bisa menambah informasi dan pengetahuan bagi adik kelas dalam penyusunan proyek akhir.

c. Bagi Restoran Boncafe Gubeng Surabaya

Sebagai referensi dan bahan masukan bagi perusahaan mengenai penerapan SOP yang sangat penting guna meningkatkan pelayanan kepada tamu restoran.

.