

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Empiris

Penulis mengangkat judul *standard operational procedure* pelayanan pramusaji di *room service* hotel x karena didasari dari cara meningkatkan *standard operational procedure* di *room service*. Dengan demikian penulisan melakukan penelitian berdasarkan apa yang diterima dari pelajaran *food & beverage service*.

Penulis sebelumnya Widyawati(2007) mengangkat judul *peningkatan kualitas room service* di Hotel Sahid, Hal tersebut didasari dari proses petugas menangani *room service*.

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang, yaitu :

- Persamaan : sama-sama membahas tentang pelayanan *room service*.
- Perbedaan : Widyawati : Menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan *room service*.

Penulis : Menitikberatkan pada *Standard Operational Procedure* di *Room Service*.

2.2 Landasan Teoritis

Teori yang akan dibahas oleh penulis adalah tentang pengertian hotel, proses SOP pelayanan dan sistem dari peningkatan *standard operational procedure* pelayanan di *room service*, antara lain :

2.2.1 Pengertian Hotel

Kata hotel berasal dari bahasa Latin, yaitu *hospitium*, artinya ruangan tamu. Kata *hospitium* dipadukan dengan kata *hospes* dari bahasa Prancis, menjadi *hospice*. Dalam perkembangannya, kata *hospice* berubah menjadi *hostel*. Lambat laun huruf “s” pada kata *hostel* tersebut dihilangkan, sehingga berubah menjadi hotel (Agusnawar 2002:13).

Kata hotel mempunyai banyak batasan pengertian yang masing-masing berbeda dalam penguraiannya. Ada dua pendapat tentang pengertian hotel yaitu :

1. Agusnawar (2002:13)

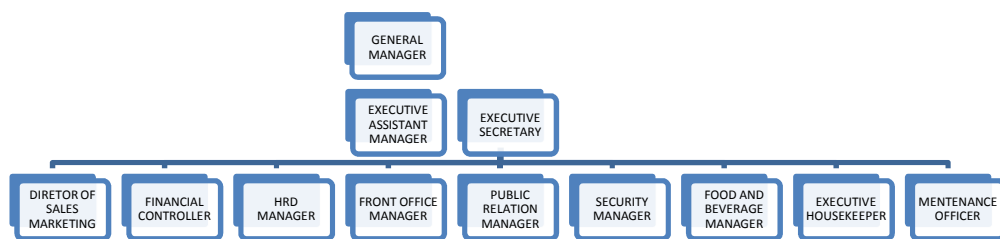
“Hotel salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi”.

2. Berdasarkan SK Menteri Perhubungan No : Pm 10 / Pw 301/ Phb 77 (Sri Perwani 1993:2)

“ Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minum.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, yang menyediakan pelayanan penginapan, makan, minum, kepada para tamu yang tinggal untuk sementara waktu di tempat tersebut.

2.2.2 Struktur Organisasi Hotel



Ket :

- **General Manager** merupakan *manager* yang memiliki tanggung jawab seluruh bagian pada suatu perusahaan. *General manager* memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalari beberapa atau seluruh *manager* fungsional.
- **Executive Assistant Manager** yang turut memastikan bahwa seluruh aspek dari operasional Hotel sudah berjalan sesuai dengan standar yang diterapkan oleh *Hotel Management*.
- **Executive Secretary** adalah orang-orang yang sangat dekat dengan pimpinan tertinggi perusahaan, baik anggota Direksi maupun *Chief Executive Officer* (CEO).

- ***Director of Sales and Marketing*** adalah bagian dari pemasaran di dalam organisasi hotel.
- ***Financial Controller*** memberikan *manager* hotel umum dan eksekutif keuangan pemahaman yang jelas tentang teknik pengendalian biaya penting bagi keberhasilan sebuah motel atau hotel kecil.
- ***HRD Manager*** adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu sumber daya manusia yang ada di hotel termasuk melaksanakan pelatihan dan seleksi penerimaan karyawan hotel.
- ***Front Office Manager*** merupakan *top leader* yang bertanggung jawab terhadap departemen *front office*.
- ***Public Relation Manager*** merupakan seseorang yang bertanggung jawab untuk menangani complain tamu dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan tamu.
- ***Security Manager*** merupakan *leader* terhadap keamanan hotel.
- ***Food & Beverage Manager*** merupakan *top leader* yang bertanggung jawab terhadap *food & beverage*.
- ***Executive Houskeeper*** adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap pengendalian operasional perencanaan dan pembuatan standar operasional di departemen.
- ***Maintenance Officer*** adalah seseorang yang bertanggung jawab penuh terhadap segala peralatan mekanik yang ada di hotel.

2.2.3 Pengertian *Food & Beverage Service*

Dalam dunia pendidikan pariwisata dan perhotelan, tentunya yang pernah ataupun sedang menekuni bidang ini pasti sudah dan akan pasti mengenal yang namanya bidang *Food and Beverage Service* ataupun *Management Food and Beverage*. Dunia *food and beverage service* adalah dunia dimana terkait dengan penyajian atau pelayanan makanan dan minuman dan secara umum erat kaitannya dengan restoran dan bar. Jika dilihat dari sudut pandang hotel, maka *food and beverage service* pun sudah menjadi bagian terpenting dari operasional suatu hotel. Departemen *Food and Beverage* yaitu salah satu departemen yang ada di hotel dan khusus menaungi dan bertanggung jawab atas segala yang terkait dengan *food and beverage product* ataupun *service* yang tentunya ada di hotel tersebut. Biasanya departemen ini memiliki *outlet-outlet* yang merupakan manifestasi dari departemen *Food and Beverage*. Adapun *outlet* tersebut salah satunya adalah *Room Service* yang akan dibahas oleh penulis.

2.2.4 Pengertian *Room Service*

Kata dari *room service* itu berbeda-beda, tetapi arti dan intinya sama. *Room service* adalah salah satu bagian dari *Food & Beverage department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Hal-hal yang harus diperhatikan di *room service* menurut Mukti Ali (2009) adalah :

1. Etika

Operasional di *room service* seorang karyawan di bagian *room service* harus memiliki etika pada saat mengangkat telepon dari tamu yang akan memesan makanan dan minuman serta mengantarkan dan menyajikan pesanan tamu.

2. Prosedur pelayanan di dalam *room service*

- a. Tamu memesan hidangan dapat melalui telepon atau *door knop* menu.
- b. *Order taker* menuliskan pesanan tamu ke *order slip*, *order slip* terdiri dari tiga rangkap, yang diberikan kedapur atau ke bar, ke kasir serta pramusaji.
- c. Pramusaji menyiapkan pesanan tamu ke dapur (*kitchen*) yang disesuaikan dari *order slip* atau bar (*service bar*) jika tamu memesan minuman yang beralkohol.
- d. Jika makanan sudah siap dari dapur, maka hidangan dibawa kembali ke *room service station* untuk diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan pemesanan tamu setelah itu pramusaji juga melengkapi alat makan, serta makanan penyertaan atau bumbu penyedapnya (*condiment*), seperti sambal, saus tomat, *tabasco*, dan lain-lain.
- e. Setelah siap, pramusaji ke kasir (*room service casier*) untuk mengambil *guest bill* dan menempelkan *guest bill* di jam pengantar ke kamar tamu.
- f. Hidangan diantar ke kamar tamu.

3. Tata cara pelayanan di kamar tamu
 - a. Pramusaji mengetuk pintu ke kamar tamu sebanyak tiga kali sambil menyebutkan jati diri (*room service*).
 - b. Setelah tamu membuka pintu, pramusaji mengucapkan salam kepada tamu tersebut (selamat pagi, selamat siang atau selamat malam tergantung dari waktu pengantar).
 - c. Pramusaji menanyakan kepada tamu, hidangan akan diletakkan dimana.
 - d. Jika tamu mengatakan terserah, pramusaji meletakkan hidangan tersebut didekat jendela yang menghadap keluar, dengan maksud pada saat tamu menikmati hidangan, tamu juga dapat melihat pemandangan di luar.
 - e. Jika pramusaji mengantarkan hidangan menggunakan *trolley*, maka *trolley* diperbesar dahulu dengan cara membuat sayap kiri dan kanan *trolley* dan yakinkan bahwa *trolley* telah terkunci dengan baik agar pada saat tamu makan, *trolley* tersebut tidak lepas dari kaitannya.
 - f. Tanyakan kepada tamu apakah memerlukan pelayanan pada saat menikmati hidangan dari pramusaji, jika tidak, maka pramusaji memeberikan *guest bill* kepada tamu untuk ditandatangani (kebanyakan hotel, tamu tidak dibenarkan melakukan pembayaran tunai, agar memudahkan pengontrol keuangan).
 - g. Sebelum meninggalkan kamar tamu, pramusaji mematikan alat pemanas *hater* atau *rechaud* yang terletak di sebelah bawah *trolley*.

Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti hidangan hangus terjadi kebakaran.

- h. Setelah pramusaji memberika *magic word* nya *have a nice day* kepada tamu dan mengucapkan salam sekali lagi kepada tamu.
- i. Pramusaji meninggalkan kamar tamu dan menutup kembali pintu kamar dengan perlahan.
- j. Pramusaji kembali ke kasir *room service* untuk menyerahkan *guest bill* dan kembali ke *room service station*.

2.2.5 Pengertian Pelayanan

Persaingan bisnis dibidang jasa perhotelan semakin ketat. Persaingan yang ketat antar hotel tersebut menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan tersebut, pelaku bisnis pun dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya. Suatu hotel yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan jasa lainnya, harus selalu memperhatikan tentang kualitasnya terutama kualitas dalam hal pelayanannya. Hal ini dilakukan agar para konsumen mendapatkan kepuasan terhadap kuallitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel tersebut dan dengan kepuasan konsumen ini diharapkan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen.

Pelayanan itu sendiri merupakan suatu layanan jasa yang di berikan oleh hotel tujuannya untuk melayani dan memuaskann tamu. Ada beberapa jenis layanan yang diberikan hotel pada umumnya yaitu pelayanan

pemesanan kamar, pelayanan penanganan barang-barang tamu, pelayanan informasi, pelayanan telepon, dan lain-lain.

2.2.6 Pengertian *Standard Operational Procedure (SOP)*

Hampir seluruh hotel sangat menyadari arti pentingnya sebuah *standard operational procedure*. Secara umum fungsi *Standard Operational Procedure* bukan hanya sebagai alat kontrol tetapi juga sebagai alat untuk menjaga konsistensi dari kualitas output dari hotel tersebut. *Standard Operational Procedure* harus dapat didisain bukan sebagai penghambat jalannya operasional suatu hotel. *Standard Operational Procedure* dilihat secara komprehensif.

Standard Operational Procedure (SOP) merupakan salah satu bagian dari kegiatan administrasi khususnya mendalami prosedur, sistem dan kegiatan pendokumentasian dalam administrasi suatu hotel. Agar memahami kegiatan dalam suatu pekerjaan dengan baik setiap organisasi atau usaha harus memiliki suatu acuan, instruksi ataupun prosedur kerja. Karena dengan adanya prosedur atau acuan ini para karyawan, atasan, manajemen maupun masyarakat mendapatkan suatu kejelasan serta kemudahan transparansi dalam setiap prosedur pelayanan yang diberikan. Ada beberapa istilah acuan dalam pekerjaan, antara lain *Work Instruction* (Instruksi Kerja) dan *Standard Operational Procedure (SOP)*. Kedua istilah tersebut memiliki fungsi dan makna yang sama yaitu sebagai acuan kerja perbedaannya hanya dari pemakaian istilah atau bahasa dalam tiap-tiap organisasi atau usaha.

Adapun beberapa pengertian mengenai *standard operational procedure* (SOP) menurut Ariefraf (2008) yaitu :

1. *Standard operational procedure* adalah satu set instruksi tertulis yang merupakan dokumen suatu aktivitas yang selalu berulang atau rutin.
2. *Standard operational procedure* menguraikan kedua unsur operasional administratif dan teknis dari suatu organisasi yang biasanya diatur oleh *Quality Assurance*.
3. *Standard operational procedure* harus diorganisir untuk bisa dipastikan mudah dan efisien dalam penggunaan dan dikembangkan sesuai dengan kekhasan organisasi.
4. Tidak ada format SOP yang sangat pas dengan organisasi, pengaturan secara internal akan berbeda menurut masing-masing organisasi dan dengan jenis standart operasional prosedur yang akan dikembangkan.
5. Proses dan prosedur, suatu proses dapat terdiri dari satu atau lebih prosedur. Dalam kasus yang sederhana suatu proses mungkin terdiri dari hanya satu prosedur.

Bentuk-bentuk *standard operational procedure* dalam mengimplementasikan suatu *Standard Operational Procedure* (SOP) di suatu usaha perhotelan atau organisasi, bentuk dan jenis standart operasional prosedur yang dibuat haruslah sesuai dengan budaya dan sistem hotel itu sendiri. Karena inti dari pembuatan SOP ini adalah untuk memudahkan dan menjelaskan proses suatu kegiatan oleh semua pihak.

Menurut *Stup* (2001), ada beberapa bentuk dan kriteria dalam pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP) :

1. *Simple Steps*

Prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang ditulis. SOP ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerja tidak terlalu banyak.

2. *Hierarchical Steps*

Bentuknya cukup panjang lebih dari 10 langkah, tetapi tidak terlalu banyak keputusan.

3. *Graphic Format*

Bentuk ini sama seperti *Hierarchical Steps* yaitu cukup panjang lebih dari 10 langkah tetapi tidak terlalu banyak keputusan. Perbedaannya terletak dalam penyampaiannya, *Graphic Format* berisikan suatu grafik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur.

4. *Flowchart*

Prosedur yang memiliki banyak keputusan, dapat ditulis dalam bentuk ini. *Flowchart* merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah dalam membuat keputusan. Hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan *Flowchart* ini yaitu pemakaian simbol-simbol dalam penjelasannya, karena simbol-simbol ini memiliki arti dan makna yang berbeda.

2.2.7 Proses *Standard Operational Procedure* (SOP)

Sebelum penulis membahas proses *Standard Operational Procedure* (SOP), adapun pengertian dasar proses *Standard Operational Procedure* (SOP) menurut Hari Ribowo (2007) yaitu :

1. Sebuah prosedur pastinya menyediakan kendalinya.
2. Organisasi adalah sistem yang memerlukan kendali sistem.
3. Tetapi jika tidak difahami teori-sistem kemudian mungkin jadi diinterpretasikan bahwa pengendalian manajemen adalah sebagai suatu yang sifatnya mendominasi atau kekuasaan. Proses balistik adalah sekitar kekuasaan.
4. Proses terkendali adalah sesuatu untuk menuju keberhasilan yang diharapkan.
5. Tetapi proses adaptip adalah tentang masa depan, menuju keberhasilan suatu visi yang diharapkan organisasi, dan menghantarkan manajemen pengawasan yang betul-betul dicari.

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE harus ditulis dengan cukup detil sedemikian rupa sehingga seseorang dengan pemahaman yang sangat basic dari suatu bidang, dapat dengan sukses atau mudah melakukan aktivitas atau melakukan prosedur atau langkah ketika tanpa supervisi.

Ada 3 Proses dalam prosedur tingkat kendali penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP), yaitu :

1. Proses Balistik (*Balistic Process*)

Definisi Balistic (kamus) "karakteristik gerakan sebuah object yang bergerak oleh daya geraknya sendiri" (*characteristic of the motion of*

objects moving under their own momentum) yang digunakan untuk menggambarkan suatu proses atau prosedur yang berarti bahwa prosedur hanya memperhatikan sekedar mendapatkan pekerjaan terpenuhi dan tidak tertarik akan masukan.

2. Proses Kontrol (*Controlled Process*)

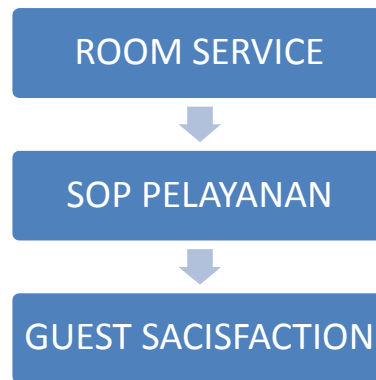
Ketika memperbicangkan tentang kendali bukan berarti dominasi atau power/kekuasaan. Pengawasan proses datang dari teori-sistem "*where the inputs of the system are manipulated or transformed to realize an expected output of the system*". Kuncinya adalah untuk memonitor keluaran dan masukan dan membuat *corrective change* pada proses dalam rangka untuk mencapai perubahan keluaran atau transformasi masukan itu semua .

3. Proses Adaptasi (*Adaptive Process*)

Adaptive process dapat berubah sepanjang waktu untuk meningkatkan efektivitas (*can change over time to improve effectiveness*).

2.3 Kerangka Pemikiran

Suatu hotel yang mempunyai pelayanan di *room service* dengan memiliki setiap aturan yang harus dipatuhi oleh karyawannya yaitu *standard operational procedure* pelayanan supaya tamu merasa puas dan nyaman.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran