

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya. Industri pariwisata tidak dapat lepas dari suatu rencana perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan. Selama perjalanan tersebut wisatawan membutuhkan pelayanan berupa usaha pariwisata untuk memenuhi kebutuhannya (Ramadhania *et al.*, 2019).

Salah satu bidang usaha pariwisata adalah bidang usaha penyediaan akomodasi yang termasuk kedalamnya yaitu hotel. Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan. Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum (Sulastiyono, 2011). Hotel memberikan jasa pelayanan dan fasilitas dikarenakan adanya kegiatan pariwisata. Hotel sebagai penyedia tempat tinggal sementara bagi para wisatawan dan menyediakan fasilitas yang mampu memberikan kesan positif bagi pengunjung.

Hotel memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjalankan adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan. SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

Hotel memiliki departemen yang bertugas dalam menyediakan pelayanan makanan dan minuman, yaitu *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial. *Food and Beverage department* terdiri dari *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* dalam Bahasa Indonesia disebut dengan Tata Hidang. Pengertian Tata Hidang menurut Mertayasa (2012) adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel.

Food and Beverages Service merupakan departemen hotel yang memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) tentang pelayanan terhadap tamu. Bentuk dari penyajian makanan dan minuman dapat mempengaruhi berkembangnya suatu hotel, dilihat dari presentasi makanan dan minuman yang disajikan. Peningkatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

pelayanan pada *Food and Beverages Service* berguna untuk mendapatkan *guest comment* yang dapat membangun motivasi kerja para karyawan. SOP (*Standard Operational Procedures*) pada departemen *Food and Beverages Service* membuat para karyawan dapat menjalankan kegiatan operasional secara terstruktur dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para tamu (Mustofa, 2018). Salah satu SOP pelayanan adalah pada saat pelayanan *breakfast*.

Pembuatan SOP untuk pelayanan pada saat *breakfast* dilakukan dikarenakan hal ini merupakan kegiatan penting yang dilakukan sebelum memulai hari. Hampir setiap hotel menyediakan tempat untuk tamu melakukan *breakfast* dengan menyediakan banyak variasi menu pada meja *buffet* serta waktu pelayanan yang cukup singkat. Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk membuat tugas akhir berjudul “Penerapan *Standard Operating Procedure Breakfast Service* di *Mezzanine Restaurant* Atria Hotel Gading Serpong”

1.2 Tujuan

Tujuan umum dari kajian ini adalah mengkaji penerapan SOP *breakfast service* oleh *Mezzanine Restaurant* di Atria Hotel Gading Serpong. Secara khusus kajian ini bertujuan :

1. Mengidentifikasi keadaan umum *Parador Hotels and Resort* dan Atria Hotel Gading Serpong meliputi keadaan organisasi dan sumber daya manusia.
2. Mengidentifikasi fasilitas fisik, denah, dan standar menu *breakfast buffet* pada *Mezzanine Restaurant* Atria Hotel Gading Serpong.
3. Mengkaji sistem pembuatan SOP di *Parador Hotels and Resort*.
4. Mengkaji penerapan SOP *breakfast service* *Parador Hotels and Resort*.
5. Mengkaji hasil dan sistem evaluasi penerapan SOP *Food and Beverage Service* di hotel unit oleh *Parador Hotels and Resorts*.

1.3 Kerangka Pikir

Pembuatan *standard operating procedure* di *Parador Hotels and Resort* terdiri dari 8 tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap perencanaan, tahap penyusunan, tahap uji coba, tahap penyempurnaan, tahap implementasi, tahap pemeliharaan dan audit. Tahap pembuatan yakni tahap persiapan ditujukan untuk memahami kebutuhan penyusunan atau pengembangan SOP dan menentukan tindakan yang diperlukan oleh Unit. Tahap pembentukan organisasi tim yakni untuk menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tindakan yang telah ditentukan.

Tahap perencanaan yakni menyusun dan menetapkan strategi, rencana, metodologi dan program kerja yang akan digunakan oleh tim pelaksana. Tahap penyusunan yakni menyusun SOP sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Tahap uji coba yakni untuk menguji coba draft pedoman SOP. Tahap penyempurnaan yakni untuk menyempurnakan pedoman SOP berdasarkan laporan hasil uji coba. Tahap implementasi merupakan tahap implementasi pedoman SOP secara standar dalam organisasi. Tahap pemeliharaan dan audit yang ditujukan untuk pemeliharaan dan audit setelah implementasi SOP selama periode tertentu.

Adapun salah satu *standard operating procedure* yaitu terkait *breakfast service* yang di terapkan di salah satu hotel unit *Parador Hotels and Resort* yaitu Atria Hotel Gading Serpong di salah satu restoran-Nya yang bernama *Mezzanine Restaurant*. SOP yang dibuat secara rutin akan dilakukan evaluasi oleh *Parador*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hotels and Resort. Selanjutnya, yaitu pembahasan terkait hasil evaluasi penerapan SOP *Breakfast Service* pada *Mezzanine Restaurant*. Kerangka pikir Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong dapat dilihat pada Gambar1.



Gambar 1 Kerangka Pikir Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong