

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS OPERASIONAL DI CENDRAWASIH RESTORAN GOLDEN PALACE HOTEL MATARAM

Oleh

I Dewa Ayu Santika¹ & Ida Nyoman Tri Darma Putra²

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : ¹idedwaayusantika@gmail.com, ²ida.putra@gmail.com

Article History:

Received: 20-04-2024

Revised: 23-04-2024

Accepted: 27-04-2024

Keywords:

Standar Operasional
Prosedur (SOP),
Evaluasi, Operasional
Restoran.

Abstrak Penelitian ini membahas tentang evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas operasional di Cendrawasih restoran Golden Palace Hotel. penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya pemahaman staff terhadap SOP restoran sehingga mempengaruhi efektifitas dan efisiensi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi terhadap efektifitas dan efisiensi SOP dalam meningkatkan kualitas operasional di Cendrawasih restoran. Hasil dari penelitian diuraikan dalam satu jawaban terhadap fokus masalah yaitu Bagaimana Evaluasi Efektifitas Dan Efisiensi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan kualitas Operasional di Cendrawasih Restoran Golden Palace Hotel. Dengan menggunakan metode mix method (metode campuran). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur di cendrawasih restoran mencapai persentase 65% yang dapat dikatakan cukup baik serta dari standar operasional prosedur yang ada dapat menunjang evaluasi efektifitas dan efisiensi kualitas operasional. Dari sisa persentase penerapan standar operasional prosedur tersebut yang dominan jarang diterapkan pada indikator SOP polishing sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi oleh industri khususnya departemen food&beverage service sehingga kontribusi SOP untuk meningkatkan kualitas operasional lebih efektif dan efisien.

PENDAHULUAN

Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu alat yang dapat digunakan sebagai control dan pedoman sistem kerja yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis (Maksum, 2006). SOP sangat penting karna perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan. Adapun beberapa manfaat yang menjadikan SOP itu sangat penting diterapkan adalah membantu memastikan konsistensi dalam semua aspek operasional restoran, mulai dari pelayanan, penyajian makanan, hingga kebersihan dan sanitasi. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap karyawan akan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas, sehingga menghasilkan pengalaman yang seragam bagi pelanggan setiap kali mereka mengunjungi restoran. Selain itu, SOP membantu meningkatkan efisiensi

operasional dengan mengatur Langkah-langkah yang efektif dan terstruktur untuk setiap proses. Hal ini meminimalkan kebingungan atau keraguan dalam melaksanakan tugas, mempercepat waktu respons, dan mengurangi risiko kesalahan. Selanjutnya, SOP penting dalam menjaga standar keamanan dan kebersihan restoran. Mengatur prosedur untuk penanganan makanan, sanitasi peralatan, dan pembersihan area kerja. Dengan mengikuti SOP restoran dapat memastikan bahwa makanan disiapkan dengan aman dan higienis, dan menjaga reputasi restoran yang baik. Selain itu juga, SOP membantu memudahkan proses pelatihan karyawan baru, membantu dalam pengelolaan kualitas makanan dan pelayanan, serta membantu dalam perencanaan dan pengendalian operasional restoran.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional dalam sebuah hotel. Maka dari itu seluruh staff harus melakukan pekerjaannya berdasarkan SOP yang sudah ada, agar tidak ada kesalahan serta dapat membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Namun pada saat operasional berlangsung terkadang ada beberapa poin yang terdapat dalam SOP tidak diterapkan sebagai mana mestinya karena suatu alasan tertentu. Standar Operasional Prosedur ada dan dibentuk oleh pihak manajemen hotel sebagai acuan kerja sehingga para manajer dan staff dapat menjadi sumber daya hotel yang profesional.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penulis menggunakan metode penelitian campuran (Mix Methods). Mix method adalah pendekatan untuk meneliti sebuah objek dengan mengombinasikan atau menghubungkan bentuk penelitian kualitatif dan bentuk penelitian kuantitatif.

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan mix method. Dimana dalam pengumpulan data dengan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi langsung di restoran, dan penyajian data menggunakan data kuantitatif dimana hasil wawancara dan observasi akan di sajikan dalam bentuk angka. Sampel penelitian akan dipilih secara purposive dengan kriteria sebagai karyawan restoran yang terlibat dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian kualitatif bermaksud untuk memhamai fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007).

Pada penelitian ini pendekatan kualitatif digunakan untuk mengumpulkan semua data saat penelitian, baik data berupa angka maupun data hasil dari wawancara. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menyajikan data-data penerapan SOP oleh staff berupa angka sederhana

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur yang mengatur baik dari segi masuk kerja, penampilan, tata cara melayani tamu, tugas dan tanggung jawab, hingga perilaku dan sikap selama berada di tempat kerja selama bekerja. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada Cendrawasih restoran sudah diterapkan dengan cukup baik oleh seluruh staff dan tentunya selalu diawasi dalam setiap pelaksanaannya oleh manajer maupun supervisor. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan manajer dan teori yang digunakan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana SOP mempunyai manfaat kualitas kontrol terhadap semua aspek operasional restoran.

Namun dalam hal penerapan ada beberapa standar operasional prosedur (SOP) yang masih tidak diterapkan sesuai dengan standar yang dimiliki, sekitar 5 orang staff dan anak training belum sepenuhnya memahami dan mengikuti standar yang berlaku, staff terkadang suka menghilangkan tahapan-tahapan yang ada. Dilihat dari hasil observasi dan wawancara bahwa pada salah satu indikator SOP polishing staff jarang

menerapkan prosedur memoles sesuai dengan yang telah ditentukan di SOP sehingga kurang terjaganya kebersihan pada peralatan makan dan minum yang nantinya dapat menimbulkan komplain dari tamu atas kebersihan.

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang selalu dilakukan lebih tinggi dan dominan daripada yang jarang dilakukan dan tidak dilakukan, sehingga hal tersebut sudah cukup menunjang efisiensi dan efektifitas operasional di cendrawasih restoran. Ini relevan dengan teori Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memiliki manfaat konsistensi dalam menerapkan peraturan yang telah ditentukan serta menjadikan SOP yang ada sebagai acuan dan panduan dalam bekerja. Selain itu ini juga relevan dengan teori evaluasi dalam komponen penting yang harus dievaluasi yang dalam hal ini adalah pengawasan dan penilaian dimana sistem pengawasan yang efektif berfungsi untuk memastikan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dari hasil wawancara dengan manajer bahwa Golden Palace Hotel selalu melakukan pelatihan secara langsung kepada karyawan baru maupun lama sebagai dasar pengetahuan untuk mengetahui dasar-dasar pekerjaan yang akan dilakukan kedepannya. Hal ini sesuai dengan teori evaluasi dimana pada komponen penting yang harus dievaluasi yang dalam hal ini adalah intruksi dan komunikasi dimana setiap karyawan menerima pelatihan yang memadai tentang SOP, tingkat pemahaman dan kesadaran karyawan terhadap SOP, serta komunikasi antara manajemen dan karyawan yang baik.

Untuk meningkatkan kualitas operasional di Cendrawasih restoran perlu juga dievaluasi, dengan cara sebelum memulai bekerja sebaiknya melakukan briefing terlebih dahulu untuk menyampaikan informasi atau penyampaian evaluasi secara singkat, selalu melakukan evaluasi dari segi service dengan mempelajari kasus-kasus yang terjadi pada saat operasional berjalan sehingga dapat menemukan solusi dari kelemahan yang muncul, mencari feedback dari tamu akan sangat penting sebagai bahan acuan dalam mengembangkan pelayanan dan operasional. Hal ini sesuai dengan teori dan juga konsep yang digunakan dimana dalam teori evaluasi perlu juga memperhatikan kepuasan konsumen melalui kontribusi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pengalaman pelanggan yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis data penulis mendapati bahwa SOP food&beverage service yang dilakukan lebih banyak daripada yang jarang dan tidak dilakukan. Dari hasil analisis dan juga pembahasan menunjukkan bahwa penerapan SOP dengan persentase keseluruhan berada di angka 65% yang menunjukkan bahwa penerapan yang cukup baik dari staff yang didukung oleh pengawasan dari manager Food&Beverage Service, dimana dari hasil tersebut dapat dikatakan SOP yang berlaku sudah cukup menunjang evaluasi efektifitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas operasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas operasional sudah berjalan dengan cukup baik dengan beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyarankan agar:

1. Karyawan maupun anak training untuk menerapkan SOP polishing untuk tetap menjaga kebersihan peralatan makanan dan minuman, dikarenakan dari hasil analisis data pada bagian polishing semua poin SOP jarang dilakukan oleh karyawan. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk departemen food&beverage service di Cendrawasih restoran.
2. Briefing juga dapat dijadikan bahan evaluasi agar dilakukan pada pagi hari dan pada saat pergantian shift, sehingga koordinasi lebih efisien dengan seluruh staff yang bertugas pada hari itu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustin, E. (2018). Penerapan Sop Hygiene Dan Sanitasi Teknik Pengolahan Makanan Di Kitchen Restaurant Burger King Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 4(1).
- [2] Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 2(3), pp. 181–189.
- [3] Arda, M. (2017). Pengaruh kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis*, 18 (1), 45-60.
- [4] Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung
- [5] Aulia, V. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Banyualit Spa'N Resort Lovina (Doctoral dissertation, KODEPRODI61201# MANAJEMEN)*.
- [6] Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2010). *Efektifitas Bahasa Indonesia*.
- [7] Bakara, Irnawati Suryani, *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter Dan Waitress Di Tamingsari Turi Beach Resort Batam*. Pekanbaru : Riau, file:///C:/Users/Costumer/Downloads/18227-35303-1-SM.pdf
- [8] Batubara, I. F. S., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2023). Standar Operasional Prosedur Di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- [9] Bhattacharya, J. (2015). Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs). *IOSR Journal of Pharmacy*, 5(1), pp. 29–36.
- [10] Guntur, M. (2020). *Implementasi Kinerja Badan Permusyawaratan Desa Sesuai Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Dalam Mengawasi Program Kerja Pemerintah Desa Tahun 2019 (Studi Desa Taloko Kecamatan Sanggar Kabupaten Bima) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)*.
- [11] Hasibuan, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- [12] Hartono, R. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1-9.
- [13] Janah, W. (2021). *Kebijaksanaan Peningkatan Disiplin Kerja Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Efa Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- [14] Moleong, L. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [15] Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [16] Paruru, J. B., Lopian, S. J., & Tawas, H. N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(1).
- [17] Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor: PER-1236/K/SU/2011 tentang Pedoman Evaluasi Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan (Standard Operating Procedures) di lingkungan Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan.
- [18] Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/21/m.pan/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administarsi pemerintah.
- [19] Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo, 2010
- [20] Rivai, V. (2013). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*.
- [21] Silalahi, N., & Bangun, W. (2020). Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap

-
- kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 115-126.
- [22] Subagio, M. (2015). Pengaruh kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada pt ithaca resources. *Jurnal Manajemen*, 19 (1), 101-120.
- [23] Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [24] Syafrina, N. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. suka fajar pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 8(4), 1-12.
- [25] Triyani, I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Makanan Dan Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 117-123.
- [26] Udayana, KDI, & Widiastini, NMA (2020). Upaya Peningkatan Kebersihan Area Bar di Food and Beverage Service Department Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3 (2), 78-85.
- [27] Wijaya, H. (2020). Analisis data kualitatif konsep teori dalam penelitian pendidikan. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- [28] Wiyasha, I. B. M. (2007). *Akuntansi Manajemen untuk HOTEL dan RESTORAN*.
- [29] Zahara, R. N., & Hidayat, H. (2017). Pengaruh kepuasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bank di kota batam. *Journal of applied managerial accounting*, 1(2), 150-156.
- [30] Zahara, R. N., & Hidayat, H. (2017). Pengaruh kepuasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bank di kota batam. *Journal of applied managerial accounting*, 1(2), 150-156.
- [31] Zakharia, F. (2020). PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP HIGIENE DAN SANITASI KAMAR PADA HOTEL ASTON KUPANG. *PARIWISATA: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, dan MICE*, 3 (2), 93-103.

HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN