

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PRAMUSAJI DI DE CLIFF CAFE DE BINTAN VILLA

Ida Rahayu¹

¹Politeknik Bintan Cakrawala
Email : rahayu@pbc.ac.id

ABSTRACT

Standard Operating Procedures (SOP) are important things that must be owned by every company and must be a guide in carrying out work activities by all waiter at de Cliff Cafe de Bintan Villa to minimize mistakes so as to make guests comfortable and satisfied. This study uses a descriptive analysis method which describes the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for waiter in serving guests at de Cliff Cafe de Bintan Villa. Data collection methods used were direct observation, interviews, and literature studies that support this research.

The results of this study are that there is no clear Standard Operating Procedure (SOP) for waiter at de Cliff Cafe de Bintan Villa. So that the application is not optimal. So it is necessary for management to make a written document explaining the Standard Operating Procedures (SOP) of the food and beverage service department or waiter.

Keywords : *Standard Operating Procedures (SOP), implementation, waiter*

ABSTRAK

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal penting yang harus dimiliki setiap perusahaan dan harus menjadi pegangan dalam melakukan kegiatan bekerja oleh semua pramusaji di de Cliff Cafe de Bintan Villa untuk meminimalisir kesalahan sehingga membuat kenyamanan dan kepuasan terhadap tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis yang menjabarkan mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pramusaji dalam melayani tamu di de Cliff Cafe de Bintan Villa. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan langsung, wawancara, dan studi literatur yang mendukung penelitian ini.

Hasil penelitian ini adalah belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayan yang jelas di de Cliff Cafe de Bintan Villa. Sehingga dalam penerapannya tidak maksimal. Maka perlu adanya manajemen membuat dokumen tertulis yang menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) departemen pelayanan makanan dan minuman atau pelayan.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP), penerapan, pelayan

PENDAHULUAN

Bintan merupakan salah satu destinasi pariwisata favorit para turis internasional. Bintan juga sudah banyak menyelenggarakan *event* internasional, menawarkan tempat wisata yang

indah dan akomodasi penginapan. Karena pariwisata dan hotel adalah hal yang saling berkesinambungan tidak dapat di pisahkan satu sama lain. Selain untuk tempat penginapan, hotel juga menawarkan fasilitas penunjang yang bisa digunakan oleh para tamu hotel. de Bintang Villa merupakan salah satu hotel bintang 2 yang berada di Kabupaten Bintan dengan lokasi di jalan Lintas Barat Tanjung Pinang - Tanjung Uban KM.34, Gunung Bintan, Bintan Utara, Bintan *Island*. Indonesia, 29152. Memiliki 41 kamar dengan jenis *superior room*, royal meer villa, dan *honeymoon* meer villa. Di dalam hotel juga terdapat fasilitas lainnya seperti kolam renang, water bike, flying fox, restoran dan cafe.

Dalam kegiatan operasional hotel tidak terlepas dari hubungan kerja yang baik dari masing-masing departemen. de Bintang Villa juga memiliki beberapa departemen yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food & Beverage*, *Accounting*, *Human Resources* dan sebagainya. Menurut Sujatno (2008) dalam (Derianto & Kristiutami, 2015) macam-macam departemen yang ada di hotel yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food And Beverage*, *Accounting*, *Human Resources*, *Store*, *Purchasing*.

Food and Beverage Department merupakan salah satu bagian yang bertugas menyajikan makanan dan minuman ke pada tamu hotel untuk memperoleh profit yang optimal. Menurut Sujatno (2008) dalam (Derianto & Kristiutami, 2015) Food and Beverage Departement adalah suatu departemen yang menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, konferensi, pesta perkawinan, maupun pertunjukan.

Pramusaji merupakan bagian dari *food and beverage* yang tidak dapat lepas kaitannya, yang bertugas melayani tamu hotel secara profesional. Menurut Sujatno, 2021 dalam (Dhian Anggraini & Beru Utami, 2022), pramusaji merupakan seorang karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional.

Pramusaji memiliki peran penting dalam memberikan rasa puas terhadap tamu *restaurant* atau *cafe* karena akan berhadapan langsung dengan tamu. Sebuah pelayanan akan mempengaruhi kesan terhadap hotel dan keinginan tamu untuk datang kembali lagi. Oleh sebab itu, perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menunjang pramusaji dalam melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani tamu.

Menurut Ekotama (2015:41) dalam (Muhaling et al., 2021), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu merupakan tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah (Fatimah, 2015) dalam (Andriani et al., 2019), untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka prosedur ini harus memiliki standar kerja sebagai dasarnya.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya, untuk memberikan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Tujuan dibuatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut (Fatimah, 2015) dalam (Andriani et al., 2019) yaitu menjaga konsistensi kerja setiap karyawan, memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja, mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada karyawan yang menjalankannya, mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja, mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.

Pada saat penulis melakukan observasi di lapangan memposisikan diri sebagai tamu, pramusaji tidak menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku secara umum dengan baik, seperti pada saat penulis datang pramusaji tidak menyambut dan memberi salam, tidak mengarahkan penulis untuk membantu menunjukkan meja yang diinginkan, pramusaji menyajikan makanan secara sembarangan, dan juga pada saat penulis meninggalkan cafe pramusaji tidak mengucapkan terima kasih. Karena pada dasarnya pramusaji memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan menerima tamu pada saat kedatangannya di restoran hingga tamu selesai makan dan pulang. Sehingga, penulis tertarik untuk meneliti di departemen *food and beverage* secara mendalam dan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji di de Cliff Cafe de Bintan Villa**”.

METODE

metode penelitian kualitatif adalah proses dimana peneliti mengumpulkan dan menganalisis informasi atau data melalui rekaman wawancara, observasi, dan dokumen atau bahan visual, yang dilanjutkan dengan interpretasi deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena sesuai dengan masalah yang diangkat oleh peneliti agar mendapatkan informasi atau data tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji Di De Cliff Cafe De Bintan Villa.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – Mei 2023 di de Cliff Cafe de Bintan Villa, yang berlokasi di jalan Lintas Barat Tanjung Pinang - Tanjung Uban KM.34, Gunung Bintan, Bintan Utara, Bintan *Island*, Indonesia, 29152. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara secara mendalam yang telah dilakukan peneliti kepada informan ketika melakukan penelitian mengenai mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji di de Cliff Cafe de Bintan Villa. Dalam melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap informan, maka peneliti melakukannya berdasarkan lokasi serta waktu yang telah diatur sebaik mungkin.

4.2.1 Hasil Wawancara Terhadap Pramusaji, *Food and Beverage Supervisor*, dan Tamu

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam dari pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya sebagai metode penelitian utama untuk mendeskripsikan dan membahas data yang diperoleh dari narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi langsung di lapangan yang kemudian peneliti analisis. Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara tatap muka yang dilakukan oleh peneliti pada 30 May 2023. Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan seputar penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji di de Cliff Cafe de Bintan Villa, diperoleh hasil yang hampir serupa antara jawaban yang satu dengan jawaban lainnya dari masing-masing informan. Berikut poin-poin dari hasil wawancara:

A. Ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji di de Cliff Cafe de Bintang Villa

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan untuk mengorganisir sebuah bisnis, bentuknya adalah berupa dokumen yang berisikan prosedur melaksanakan suatu tugas dan tanggung jawab karyawan. Seperti halnya dengan sebuah cafe tetap membutuhkan prosedur pelayanan, seperti jika ada pegawai baru yang tidak mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) cafe dan menyajikannya, maka dia bisa memahaminya lewat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut. Alhasil, karyawan dapat menyajikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) cafe yang ada kepada tamu dengan baik berikut pemaparan yang dilakukan oleh informan:

"...dalam setiap departemen pasti terdapat penerapan standar operasional prosedur (SOP) agar dapat bekerja sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan tamu karena tanpa adanya standar operasional prosedur (SOP) tidak bisa melakukan pekerjaan atau tidak maksimal." Jelas informan Bobby. (Informan 3 - 30/05/2023)

"...disini ada menerapkan SOP (standar operasional prosedur)". jelas informan S (Informan 1 – 30/05/2023)

Sedikit berbeda dengan informan B dan S, informan K yang merupakan pramusaji mengatakan bahwa.

"...ada menerapkan standar operasional prosedur (SOP) tetapi, tidak seperti restaurant pada umumnya, disini tidak terlalu menerapkan standar operasional prosedur (SOP) seperti grooming, tidak menggunakan baju yang selaras." Jelas informan S. (Informan 1 - 30/05/2023)

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa tidak tersedianya standar operasional prosedur (SOP) di de Cliff Cafe de Bintang Villa. Oleh sebab itu, perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menunjang pramusaji dalam melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani tamu. Seperti menerapkan *Sequence of Service* yang merupakan tahapan dalam sistem suatu pelayanan makanan dan minuman yang umumnya dilakukan oleh pramusaji pada saat tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran.

B. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) waiter di de Cliff Cafe de Bintang Villa

Didalam setiap pekerjaan harus menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pramusaji agar *staff* dapat bekerja sesuai aturan yang telah di buat untuk memberikan rasa puas terhadap tamu atas pelayanan yang diberikan. Berikut pemaparan yang dilakukan oleh informan:

"...di de Cliff Café sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pramusaji, tetapi tidak dilakukan secara maksimal seperti grooming yang masih menggunakan uniform bebas, dan rambut tidak rapi." Jelas informan S, B dan K (Informan 1, 2 dan 3 – 30/05/2023)

Serupa dengan *informan* S, B dan K, informan M dan N yang merupakan tamu juga mengatakan bahwa:

"...pramusaji tidak menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan maksimal contohnya seperti pada saat saya datang tidak disambut oleh pramusaji dan juga saya masih bingung dengan cara pemesanan makanan dan minuman, apakah langsung di counter atau akan diarahkan ke meja yang ada dan di beri menu. Dan juga sulit membedakan antara tamu dan pramusaji karena tidak memiliki baju yang selaras." (Informan 4 dan 5 – 30/05/2023)

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa di de Cliff Cafe de Bintan Villa tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, dan belum melaksanakan secara maksimal atau menyeluruh.

C. Fungsi waiter di departemen Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu usaha layanan yang tugas utamanya menyajikan makanan dan minuman pada konsumen. Bisnis layanan ini memiliki orientasi utama untuk memberikan kepuasan pada pelanggan saat menikmati makanan dan minuman dari segi pelayanan penyajian. Berikut pemaparan yang dilakukan oleh informan:

"...pramusaji memiliki peran penting dalam melayani tamu, dari tamu datang hingga tamu kembali pulang." Jelas informan S (Informan 1 - 30/05/2023)

Serupa dengan informan S, informan K dan B sependapat mereka mengatakan bahwa: "...peran pramusaji sangatlah penting pada departemen ini karena akan memberikan kesan pada saat melayani tamu dan akan berdampak baik pula bagi hotel jika tamu merasa puas." Jelas informan K dan B (Informan 2 dan 3 - 30/05/2023)

Sedikit berbeda dari penjelasan informan S, K dan B. Informan M dan N mengungkapkan bahwa:

"Pada saat datang saya tidak di sambut oleh pramusaji dan tidak langsung diarahkan ke tempat duduk, pramusaji terlihat santai di belakang bar tanpa melihat adanya tamu yang datang. Dan saya bingung pada saat ingin memesan makanan apakah langsung di bar atau akan di antarkan buku menu, setelah menunggu beberapa menit akhirnya pramusaji datang menghampiri memberikan QR menu, disitulah saya baru mengerti cara pemesanan makanan dan minuman disana." Jelas informan M dan N (Informan 4 dan 5 - 30/05/2023)

Dari paparan di atas pramusaji dan *food and beverage supervisor* mengatakan bahwa waiter memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan tamu, tetapi informan M dan N merasa belum mendapatkan pelayanan yang di harapkan. Seharusnya apa yang di ucapkan pramusaji dapat di jalankan dan bisa memberikan kesan baik kepada tamu sesuai dengan *sequence of service* yang merupakan tahapan dalam sistem suatu pelayanan.

D. Pengukuran kualitas pelayanan di de Cliff Cafe de Bintan Villa

Setelah pramusaji menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan di ukur sejauh mana pelayanan itu di berikan, yang mana berfungsi untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa senang saat melakukan kunjungan ke de Cliff Cafe de Bintan Villa atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

"...tingkat komunikasi antara pramusaji dan atasan cukup baik, jika mendapat masalah mengenai standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap tamu maka akan di berikan sanksi atau teguran." Jelas informan S, K dan B (Informan 1, 2 dan 3 - 30/05/2023)

Dari penjelasan di atas dapat di buktikan dengan perkataan tamu dengan mengatakan bahwa:

"...pramusaji sigap dalam penyajian makanan dan minuman". Jelas informan M dan N (Informan 4 dan 5 - 30/05/2023)

E. Peningkatan pelayanan pelatihan pengembangan dan survei kepuasan tamu

Setelah menerapkan dan mengukur standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap tamu maka akan di lanjutkan dengan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja yang berguna untuk lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan. pelatihan dan pengembangan sering dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja para tenaga kerja yang dianggap belum mampu untuk mengemban pekerjaannya

"...pramusaji akan diberikan pelatihan dari pihak manajemen maupun ikut serta dalam pelatihan eksternal berdasarkan hasil survei kepuasan tamu yang berada di guest comment front office." Jelas informan S, B dan K (Informan 1, 2 dan 3 – 30/05/2023)

"...dari tingkat pengetahuan pramusaji di rasa cukup baik, bisa menjawab apa yang di tanyakan oleh informan, menurut nya sangatlah penting membuat standar operasional prosedur (SOP) pelayanan agar tamu merasa puas dan ingin datang Kembali ke café bukan karena suasana nya yang nyaman saja tetapi dengan pelayanan yang diberikan dan keramahtamahan yang baik terhadap tamu."

Dapat disimpulkan bahwa dengan di adakannya pelatihan dan pengembangan dapat menghindari kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggungjawab bekerja, sehingga dalam menyelesaikan tugas jabatan lebih efektif dan efisien dan optimal sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan

4.2.2 Hasil Observasi di de Cliff Cafe de Bintan Villa

Pelaksanaan observasi dilakukan pada 30 May 2023 pukul 13.30-16.45 di de Cliff Cafe de Bintan Villa. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu de Cliff Cafe maka peneliti mencoba untuk *survey* awal dengan datang ke de Cliff Cafe de Bintan Villa untuk merasakan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran tersebut, peneliti sudah 6 kali datang ke restoran tersebut. Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa masalah tentang pelayanan yaitu seperti pada saat penulis datang pramusaji tidak menggunakan *uniform* yang selaras sehingga penulis susah membedakan antara tamu dan pramusaji, pramusaji tidak menyambut dan memberi salam, tidak mengarahkan penulis untuk membantu menunjukkan meja yang diinginkan, pramusaji menyajikan makanan secara sembarangan, lalu peneliti menemukan kesulitan saat memilih menu karena tidak di damping oleh pramusaji dan untuk meminta rekomendasi dari pramusaji. Karena pada dasarnya pramusaji memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan menerima tamu pada saat kedatangannya di restoran hingga tamu selesai makan dan pulang.

Pada saat peneliti wawancara kepada *Human Resources Departement*, ia mengatakan bahwa di de Cliff Cafe tidak memiliki pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP), berbeda dengan *restaurant* yang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dikarenakan *restaurant* lebih formal dibandingkan dengan de Cliff Cafe yang lebih santai atau non formal. Dikarenakan tidak tersedianya pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) di de Cliff Cafe de Bintang Villa yang jelas maka penulis melakukan kesesuaian antara teori ahli mengenai *Sequence of Service* sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Berikut merupakan data observasi di lapangan dari pengamatan peneliti selama 4 hari:

Tabel 4. 1
Keselarasan Antara *Sequence of Service* Dengan Penerapan Di de Cliff Cafe de Bintang Villa

No	<i>Sequence of Service</i>	Juni 2023			
		15	16	17	18
1	Tamu masuk a) Greetings b) Mengarahkan tamu ke tempat duduk	x	✓	x	x
2	Menunjukkan menu	x	x	✓	x
3	Mengambil pesanan	✓	✓	✓	✓
4	Mengulang pesanan	✓	x	x	✓
5	Menyajikan makanan	x	✓	✓	x
6	Mengangkat piring kotor	x	x	x	x
7	Menawarkan <i>deesert</i> , menawarkan minuman teh atau kopi.	N/A	N/A	N/A	N/A
8	Memberikan bill dengan dialasi baki kecil khusus bill tagihan	✓	✓	✓	✓
9	Tamu meninggalkan restoran ucapkan terimakasih atas kunjungannya	x	✓	x	x
Total Poin		4	5	4	3

Keterangan:

- x = Tidak di laksanakan (poin 0)
✓ = Di laksanakan (poin 1)

N/A	= No answer
Latar merah pada tabel	= Tidak di terapkan di de Cliff Cafe de Bintan Villa

Pada tanggal 15 bisa dilihat pada table di atas bahwa pada poin sequence of service, staf tidak melakukan greetings, menghantarkan tamu ke tempat duduk, menunjukkan menu, menyajikan makanan, mengangkat piring kotor dan mengucapkan terimakasih hal ini didasarkan pada saat itu staf sedang melakukan pekerjaan lain sehingga tidak peduli terhadap tamu yang baru masuk dan tidak memperhatikan apa yang tamu butuhkan.

Pada tanggal 16 bisa dilihat pada table di atas bahwa pada poin sequence of service, staf tidak menunjukkan menu, tidak mengulang pesanan dan mengangkat piring kotor karena pada saat itu cafe sedang ramai dan staf yang incharge berdua sehingga tidak terkontrol dengan baik.

Pada tanggal 17 bisa dilihat pada tabel di atas bahwa pada poin sequence of service, staff tidak melakukan greetings, menghantarkan tamu ke tempat duduk, mengulang pesanan, mengangkat piring kotor, dan mengucapkan terimakasih kepada tamu hal ini didasarkan pada saat itu cafe sedang high occupancy sehingga staf tidak melakukan sequence of service.

Pada tanggal 18 bisa dilihat pada tabel di atas bahwa pada poin sequence of service, staf tidak melakukan greetings, menghantarkan tamu ke tempat duduk, menunjukkan menu menyajikan makanan, mengangkat piring kotor dan mengucapkan terimakasih hal ini didasarkan pada saat itu di café sedang ada acara ulang tahun sehingga poin tersebut tidak dilakukan oleh staf yang jumlahnya hanya 2 orang.

Dari total 9 poin Sequence of Service ada 1 poin yang tidak penulis masukkan ke dalam kesesuaian penerapan di de Cliff Cafe dikarenakan de Bintan Villa merupakan hotel bintang 2 maka de Cliff Cafe mengusung konsep non formal. Oleh karena itu, poin "Menawarkan deesert, menawarkan minuman teh atau kopi" tidak diberlakukan. Penulis mengambil data dari 4 hari observasi yang mana 2 hari weekdays pada tanggal 15 & 16, Dan pada hari weekend pada tanggal 17 & 18.

Sehingga dapat dilihat dari hasil data observasi di atas bahwa pada tanggal 15 de Cliff Cafe hanya menerapkan 4 dari 8 poin, tanggal 16 yaitu 5 dari 8 poin, tanggal 17 yaitu 4 dari 8 poin, dan pada tanggal 18 hanya menerapkan 3 dari 8. Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa pramusaji tidak konsisten terhadap pekerjaannya, yang mana masih banyak poin tidak di terapkan di de Cliff Cafe seharusnya itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji. Dengan tidak adanya pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) membuat pekerjaan jadi tidak teratur, apa yang seharusnya menjadi rutinitas atau tanggung jawab seorang pramusaji tidak di laksanakan dengan baik

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pengamatan dan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian terkait Penerapan SOP (standar operasional prosedur) Pramusaji di de Cliff Cafe de Bintan Villa dapat disimpulkan bahwa belum adanya SOP (standar operasional prosedur) Pramusaji yang jelas sehingga dalam penerapannya tidak maksimal.
2. Berdasarkan data dan fakta yang telah dipaparkan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa di de Cliff Cafe de Bintan Villa belum menerapkan SOP

(standar operasional prosedur) dengan baik, tidak sepenuhnya dijalankan atau dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36. <https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>
- Andriani, Y. A., Purnamaningsih, N., & Satriyono, G. (2019). Pengaruh Penerapan Sop (Standard Operating Procedure) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Stikes Surya Mitra Husada Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.317>
- Christina Mariana Mantolas, Yudha Eka Nugraha, Feny Susana Eky, M. B. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Food and beverage service Di Hotel Swiss Belcourt Kupang. 5(2), 86–94.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*, 2(1), 5.
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Pramusaji Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and beverage service Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *MABHA JURNAL Volume 3 Nomor 1 Mei 2022*, 3, 2022–2746.
- Erianto, E. (2021). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung Vol -VIII April 2021 ISSN 2503- 2119 Jurnal Akomodasi Agung Vol -VIII NO . 1 April 2021 ISSN 2503- 2119*, 1, 44–53.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fauzi, A., Baiatun, N., Napitupulu, D., Abdillah, F., Satia, U., Candra, Z., Nuraini, R., Dini, S., Irma, S., Tiolina, E., Dian, S., Susila, & Maria. (2022). METODOLOGI PENELITIAN. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. CV. PENA PERSADA.
- Harahap, L. R., Anggraini, R., Ellys, E., & Effendy, R. Y. (2021). Analisis Rasio Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan Pt Eastparc Hotel, Tbk (Masa Awal Pandemi Covid-19). *COMPETITIVE Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 57. <https://doi.org/10.31000/competitive.v5i1.4050>
- Lisabella, M. (2013). *Model Analisis Interaktif Miles and Huberman*. 3. [http://eprints.binadarma.ac.id/9012/1/TUGAS 6.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/9012/1/TUGAS%206.pdf)
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>
- Nur, Azizah, L. (2022). *Pengertian Data: Fungsi, Manfaat, Jenis, dan Contohnya*.
<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-data/>
- Nurlela, N., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap *Sequence of Service* Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori
Home Journal ..., 4(2), 297–319.
<http://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/HOME/article/view/248%0Ahttps://jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/HOME/article/viewFile/248/105>
- Persada, D. (2021). *STANDAR GROOMING PERHOTELAN YANG HARUS DI PATUHI KARYAWAN*.
Duta Persada.
<https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/127/standar-grooming-perhotelan-yang-harus-dipatuhi-karyawan>
- Polisda, Y. (2021). *Tinjauan Tentang Pelayanan Pramusaji / Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan*. 2(1), 21–35.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Pramusaji Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>
- Tri Wahyudi Setyo. (2017). *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori, dan Penerapan*. UB Press.
- Zuchri, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (R. Patta (ed.); Vol. 13, Issue 1). Syakir Media Press.
- Zulfi, Utama, A. (2019). *PERAN DIMENSI MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE (MTE) DALAM UPAYA MENINGKAYKAN INTENSI BERKUNJUNG KEMBALI KE DESA WISATA SUMBER MARON*. 13(1).