

ANALISIS PENERAPAN SOP OLEH WAITER/WAITRESS DI RESTORAN ANAMBAS BEVERLY HOTEL BATAM

Alfen

Mahasiswa Jurusan Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
alfen@btp.ac.id

Dailami

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
dailami@btp.ac.id

Moh. Thandzir

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
thandzir@btp.ac.id

Dewi Aurora Mikasari

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
aurora@btp.ac.id

Syailendra Reza Irwansyah Rezeki

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
reza@btp.ac.id

ABSTRACT

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau referensi untuk meleakukan tugas pekerjaan yang sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja *waiter/waitress* di restoran. Penelitian ini di lakukan dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan Standar Oprasional Prosedur yang diterapkan oleh *waiter/waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data yang diperoleh melalui Teknik wawancara mendalam terhadap informasi kunci ,informasi non kunci dan observasi serta dokumentasi yang akan lakukan oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan SOP oleh *waiter* dan *waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam tampak bahwa mereka menerapkan SOP dengan baik. Misalnya, mereka selalu mengenakan seragam yang rapi dan bersih, menyapa pelanggan dengan sopan, dan memberikan rekomendasi menu dengan pengetahuan yang baik tentang makanan dan minuman yang disajikan. Selain itu, mereka juga menunjukkan keterampilan yang baik dalam melayani pelanggan, Dari penilaian yang di ambil, terlihat *waiter* dan *waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam bekerja sesuai dengan SOP. Mereka menunjukkan profesionalisme dan dedikasi dalam pekerjaan mereka, yang mencerminkan pelatihan dan pedoman yang mereka terima.

Keywords: Penerapan Standar Oprasional Prosedur (SOP), *Waiter/waitress*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tingkat kunjungan wisatawan tinggi. Hal ini menjadi tugas bagi pemerintah untuk dapat menyediakan akomodasi yang layak dan lengkap sebagai penunjang kegiatan pariwisata di Indonesia. Salah satu fasilitas yang dapat menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia adalah akomodasi perhotelan dengan dibangunnya fasilitas-fasilitas yang memadai yang dapat mempermudah wisatawan dalam mencapai tujuan perjalanan wisatanya. Fasilitas yang paling penting adalah adanya akomodasi yang layak dan nyaman bagi wisatawan yang singgah di suatu daerah di Indonesia, akomodasi perhotelan ini sudah banyak tersedia di seluruh wilayah Indonesia dikarenakan tingginya tingkat wisatawan yang membutuhkan fasilitas kamar, makanan ,minuman dan fasilitas atau jasa lainnya sebagai sarana pendukung.

Bulan	Tahun					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Januari	115.551	134.415	157.306	261	240	94.774
Februari	155.670	159.248	95.270	158	329	74.193
Maret	175.194	172.461	44.078	347	995	97.617
April	144.104	154.810	242	214	8.149	89.140
Mei	142.157	145.447	233	245	16.761	
Juni	167.398	175.001	97	251	39.671	
Juli	144.235	147.690	83	161	57.139	
Agustus	159.218	183.401	123	165	60.249	
September	153.944	159.331	362	144	78.498	
Oktober	141.337	158.619	434	158	78.220	
November	155.283	167.288	459	234	80.667	
Desember	233.153	190.232	471	313	145.018	
Total	1.887.244	1.947.943	299.158	2.651	565.936	335.724

Tebel. 1 kunjungan wisata mancanegara kota Batam 2018-2023

Sumber Data : BPS kota Batam

Bisnis perhotelan sekarang semakin menunjukkan perkembangan yang pesat, banyak Universitas dan sekolah yang memberikan ilmu tentang dunia industri perhotelan ,sebagai contoh salah satu Politeknik yang ada di Kota Batam yaitu Politeknik Batam Tourism Polytechnic.Politeknik ini terletak di Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425. Salah satu Politeknik yang memberikan

pembelajaran dan pemahaman tentang dunia Hospitality terkhusus dunia perhotelan. dengan adanya sumber daya mahasiswa yang memiliki ilmu di dunia industri perhotelan mampu menunjang hotel-hotel yang ada di Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Banyak hotel – hotel yang berada di Kota Batam, setiap Hotel pasti memiliki restoran yang berkualitas, salah satunya adalah Beverly Hotel Batam, Hotel ini terletak di Jl. Raden Patah No. 12, Lubuk Baja Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432. Beverly Hotel Batam merupakan Hotel Bintang 4 yang ada di Batam. Beverly Hotel Batam memiliki segala fasilitas penunjang bisnis untuk anda dan kolega, terdapat restoran yang menyajikan menu lezat ala Beverly Hotel Batam. Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan, minuman dan tempat beristirahat, dengan adanya restoran di hotel sangat berpengaruh terhadap tamu yang ingin berlibur dengan nyaman dan menikmati makanan serta minuman yang disediakan tanpa harus keluar dari area hotel. Adanya restoran di hotel juga dapat meningkatkan citra hotel yang baik di mata masyarakat.

Fasilitas yang lengkap serta pelayanan dari staf yang profesional membuat para tamu tidak hanya ingin datang untuk menginap namun ada banyak tamu yang datang hanya untuk beristirahat sejenak ataupun sekedar menyantap makanan salah satu departemen di hotel yang memiliki peranan penting dalam hal pelayanan yaitu *Food and beverage Department*. Departemen ini merupakan bagian yang sangat diperlukan pada suatu Hotel dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman, dalam menjalankan tugasnya, *Food and beverage* dibagi menjadi dua yaitu *Food and beverage product* dan *Food and beverage service*. Kedua bagian ini harus saling bekerja sama dan bertanggung satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaannya. *Food and beverage product* merupakan bagian belakang yang tidak berhubungan langsung dengan tamu bagian ini meliputi *Kitchen dan stewarding* sedangkan *Food and beverage service* merupakan bagian depan yang berhubungan langsung dan memberikan pelayanan kepada tamu di mana hampir seluruh pekerjaannya dilakukan di area restoran dan berhubungan langsung dengan tamu.

Food and Beverage service merupakan salah satu departemen di hotel yang khusus menangani makanan dan minuman baik tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak untuk kelancaran operasional departemen *food and beverage service* tentunya memerlukan seorang *waiter* dan *waitress* yang selain berpenampilan menarik, mampu berbahasa asing terutama bahasa Inggris, berpengalaman, *product knowledge*, seorang *waiters* atau *waitress* juga harus mampu melayani tamu dengan tetap mengikuti SOP (standar operasional prosedur) yang ada di hotel tersebut.

Di hotel Beverly Batam sendiri terdapat restoran yang bernama Anambas restoran. Restoran Anambas

ini adalah restoran utama yang ada di Beverly Hotel Batam. Restoran ini menyediakan makanan dan minuman yang pastinya sangat enak. Akan tetapi di restoran ini hanya mempunyai enam orang *waiters* saja yang tentunya akan sangat kekurangan apabila tamu yang datang ke restoran lagi dalam keadaan ramai. Maka dari itu *waiters* disini dituntut untuk mampu melayani dan beradaptasi dengan suatu keadaan yang menuntut mereka harus selalu bisa bekerja di segala bidang di restoran. Tentunya tidak hanya mampu bekerja di restoran tetapi juga bisa di *outlet* seperti *banquet* dan bidang lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat masalah yang terjadi adalah ini bagaimana restoran Beverly Hotel Batam mampu memaksimalkan penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang harus diterapkan dengan minimnya karyawan yang ada di restoran Anambas itu. Agar terhindar dari kurangnya keamanan yang dapat oleh tamu apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan tidak sesuai dengan SOP yang harus dijalankan. Berdasarkan permasalahan yang ada di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut agar mengetahui bagaimana “Analisis Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Oleh Waiter/Waiters di Restoran Anambas Beverly Hotel Batam”.

METODE

Desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis pengolahan data dari hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi.

Wawancara yaitu suatu Teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan wawancara secara langsung atau diskusi dengan mereka yang berwenang dalam memberikan informasi yang diperlukan dari perusahaan dan juga kepada pihak lain yang peneliti anggap dapat memberikan informasi yang relevan. Dalam penelitian ini nanti akan melakukan wawancara kepada informan yaitu manager, supervisor dan *waiters* dari karyawan yang berkerja di restoran Beverly Hotel Batam.

No	Jabatan	jumlah
1	supervisor	1
2	Waiter/waitress	4

Tabel 2. Jabatan dan Jumlah Narasumber

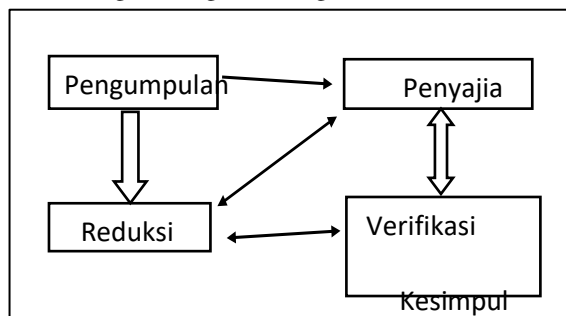
Sumber Data : peneliti 2023

Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini pengaruh dari penerapan (SOP) oleh *waiter/waiters* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Beverly Hotel Batam menjadi objek dari penelitian.

Dokumentasi/pengarsipan adalah mengekspansi tentang data atau variabel seperti pencatatan, transkrip, buku, surat kabar / koran, majalah ilmiah/jurnal ilmiah, agenda dan lainnya. Arikunto dalam (Alfrieda, 2021), Saat melakukan dokumentasi, peneliti akan mencatat benda-benda seperti buku, majalah, dokumen/arsip, catatan foto, dan lainnya.

Teknis analisis data adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengelolah data atau informasi yang menghasilkan informasi yang dapat dipahami dan digunakan dalam penelitian atau analisis data. Dalam penelitian ini, teknis analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis data kualitatif.

Teknik analisis data kualitatif ini digunakan untuk mengolah data yang berbentuk non-numerik dan lebih fokus pada kualitasnya. Semakin lengkap penjelasan yang ada di data tersebut, maka akan semakin baik datanya. Data yang dalam lapangan harus langsung dituangkan ke dalam bentuk tulisan dan dianalisis, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti Langkah berikut :



Gambar 1 Teknis Analisis

Sumber Data : Peneliti 2023

Mencari, mengumpulkan, dan mengukur informasi tentang variabel yang ditargetkan dalam suatu sistem dikenal sebagai pengumpulan data. Tujuan pengumpulan data adalah untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan mengevaluasi hasilnya. Agar data yang dikumpulkan dapat didefinisikan dan akurat, diperlukan proses pengumpulan data formal. Oleh karena itu, dengan data yang valid, keputusan-keputusan berikutnya dapat dibuat yang didasarkan pada temuan tersebut. Proses ini memberikan dasar untuk pengukuran dan kadang-kadang menunjukkan apa yang perlu diperbaiki untuk mendapatkan data berkualitas tinggi. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, termasuk observasi, wawancara, kuesioner, dan pengumpulan data sekunder. Namun, kedua pihak yang bertanggung jawab atas pengumpulan data dan metode yang digunakan untuk mengumpulkannya harus memenuhi standar. Memilih variabel penelitian, memilih metode yang paling sesuai, dan memastikan kebenaran dan kredibilitas data yang terkumpul.

Reduksi Data, yang diawali dengan peneliti mencari dan mengumpulkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait strategi promosi perusahaan. Data yang telah peneliti kumpulkan dari narasumber tersebut akan dikelompokkan dan dilakukan proses pengecekan melalui triangulasi data untuk dipilih lagi

berdasarkan kebutuhan dan kesesuaian dengan penelitian, sehingga data yang tidak diperlukan akan disortir /dibuang. Tahapan berikutnya adalah penyederhanaan data / hasil penelitian melalui coding agar data mudah dipahami dan mudah disajikan, yang dirangkum dalam bentuk tabel reduksi data sehingga memudahkan penarikan kesimpulan akhir (Hartono, 2020).

Penyajian Data, dilakukan dengan mengategorikan dan menyusun kumpulan data/informasi agar mendapatkan gambaran utuh dan sistematis untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah teks naratif, baik berupa uraian singkat, bagan, tabel, hubungan antar kategori, dan flowchart yang mudah dipahami (Hartono, 2020).

Penarikan Kesimpulan, untuk menuju ke arah ini sejak awal pengumpulan data, peneliti harus memahami apa arti dari berbagai hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan pereturan, pola-pola, dan pernyataan-pernyataan, konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat dan berbagai proposisi (Hartono, 2020).

Lokasi dalam penelitian ini adalah Beverly Hotel Batam, yang terletak di Jl. Raden Patah No.12, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.



Gambar 2 Beverly Hotel Batam
Sumber Data : Peneliti 2023

PEMBAHASAN

Setelah penulis melakukan pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. Penulis mencoba menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana penerapan SOP oleh *waiter/waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.?

Penerapan SOP oleh *waiter* dan *waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam sangatlah penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Dari observasi dan hasil wawancara, tampak bahwa mereka menerapkan SOP dengan baik. Misalnya, mereka selalu mengenakan seragam yang rapi dan bersih, menyapa pelanggan dengan sopan, dan memberikan rekomendasi menu dengan pengetahuan yang baik tentang makanan dan minuman yang disajikan. Selain itu, mereka juga menunjukkan keterampilan yang baik dalam melayani pelanggan, seperti cara menyajikan makanan dan minuman, menangani keluhan, dan memproses pembayaran dengan ramah kepada tamu.

2. Apakah *waiter/waitress* berkerja sesuai dengan SOP yang ada di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Dari penilaian yang di ambil, terlihat *waiter* dan *waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam bekerja sesuai dengan SOP. Mereka menunjukkan profesionalisme dan dedikasi dalam pekerjaan mereka, yang mencerminkan pelatihan dan pedoman yang mereka terima. Namun, tentu saja, selalu ada ruang untuk perbaikan. Misalnya, dalam situasi yang sibuk, mungkin ada beberapa penundaan dalam pelayanan atau kesalahan kecil. Namun, secara keseluruhan, mereka tampaknya bekerja dengan baik dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan.

Hasil dan Pembahasan.

1. Bagaimana anda menjelaskan pemahaman anda tentang SOP di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut pak Feri SOP itu sendiri iyalah standar oprasional prosedur jadi untuk SOP itu sendiri pasti banyak, Panjang dan setiap sesuatu yang akan di kerjakan di restoran itu ada standarnya. Contoh yang paling sering *Sequence of service*, itukan merupakan langkah-langkah dalam memberikan pelayanan sejak tamu datang sampai meninggalkan restoran. Bukan hanya itu saja tapi semua yang ada dan berkaitan dengan restoran dalam melayani tamu ada SOP yang mengaturnya. menurut Dina : saya memahami bahwa SOP di restoran adalah panduan penting yang membantu memastikan konsistensi dan kualitas layanan. Ini mencakup prosedur pembersihan, persiapan makanan, pelayanan pelanggan, dan manajemen staf. Kita selalu berusaha mematuhi SOP untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Menurut Gigih: Pemahaman saya tentang SOP di restoran adalah bahwa mereka adalah seperangkat aturan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan operasi restoran berjalan lancar dan efisien. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari persiapan makanan hingga pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan. Menurut Revy : menurut saya SOP di restoran adalah alat penting untuk menjaga standar kualitas dan kebersihan. SOP membantu memastikan bahwa setiap pelanggan menerima layanan yang sama dan makanan yang konsisten, tidak peduli kapan mereka datang atau siapa yang melayani mereka. Menurut Duwi : Dalam pengalaman saya, SOP di restoran adalah panduan yang membantu staf memahami harapan dan tanggung jawab mereka. SOP membantu memastikan bahwa semua tugas selesai tepat waktu dan dengan cara yang benar, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan jawaban dari para informan penulis mengambil kesimpulan bahwa SOP di restoran adalah instrumen penting yang memastikan operasional berjalan dengan lancar dan efisien, serta menjaga standar kualitas dan kebersihan. SOP mencakup berbagai aspek, mulai dari persiapan makanan, pelayanan pelanggan, hingga penanganan keluhan. Dengan mematuhi SOP, staf restoran dapat memahami harapan dan tanggung jawab mereka,

sehingga dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas kepada setiap pelanggan. Dengan demikian, SOP berperan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan dan sukses restoran.

2. Bagaimana prosedur seorang *waiters* dalam menyambut tamu yang datang ke restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut pak Feri : Sebagai seorang supervisor restoran, saya akan memastikan bahwa semua staf memiliki pelatihan yang baik dalam menyambut tamu dengan ramah dan memberikan pengalaman yang positif. Saya akan memantau dan memberikan tanggapan kepada staf untuk memastikan bahwa prosedur penyambutan tamu diikuti dengan baik. Menurut Dina : kalau disini kita patokanya lebih ke *greeting* yg utamakan terlebih dahulu, kemudian memastikan nomor kamar dari tamu kemudian mengarahkan tamu mulai dari meja tempat mereka akan duduk dan memperkenalkan makanan yang ada di restoran. Menurut Gigih : menurut saya dalam menyambut tamu itu ada yang berdasarkan reservasi dan non reservasi kemudian kita jugak udah tau langkah langkah pelayanan dalam penyambutan tamu dari awal mereka datang ke restoran ini sampai mereka pulang. Kita utamakan keramahan ketika tamu datang kemudian kita menawarkan meja yg mereka inginkan, Lalu pastikan tamu mendapatkan kenyamanan saat berada di restoran Menurut Revy : di sini kita selalu berusaha memberikan sambutan yang ramah dan personal kepada setiap tamu yang datang, agar membuat mereka merasa dihargai dan dihormati ketika datang ke restoran. Menurut Duwi : disini kita selalu menyambut tamu dengan senyum dan sapaan hangat, menanyakan preferensi meja mereka dan menunjukkan mereka ke meja yang mereka pilih.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa Para supervisor dan staf restoran Beverly Hotel Batam memiliki pemahaman yang serupa bahwa menyambut tamu dengan ramah dan memberikan pengalaman yang positif adalah prioritas utama. Mereka mengikuti prosedur yang meliputi sapaan hangat, senyuman, dan pengenalan meja kepada tamu. Selain itu, mereka juga memperhatikan preferensi tamu, seperti nomor kamar atau meja yang diinginkan. Tujuannya adalah untuk memberikan sambutan yang personal dan membuat tamu merasa dihargai serta dihormati saat mengunjungi restoran.

3. Apa langkah-langkah yang dilakukan seorang *waiter/waitress* ikuti dalam mengatur meja untuk tamu baru di restoran Anambas Beverly Hotel Batam ?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa setiap meja dibersihkan dengan baik dan disiapkan dengan peralatan makan yang diperlukan sebelum tamu tiba. Saya juga akan memastikan bahwa menu tersedia di setiap meja dan tata letak meja disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Menurut Dina : yg pertama kita pastikan apakah tamu yang datang sudah *reserve* terlebih dahulu kemudian kita tanyakan apa meja yang

di ingiin kan ntah itu berada di *in door* atau *out door*, jika sudah reserve biasanya kita sudah tau dan sudah di persiapkan meja yh khusus untuk tamu yang akan datang mulai dari perlengkapan yang ada di atas meja sampai yang dibutuhkan tamu. Menurut Gigih : disini kita pertama harus tau meja yang mereka ingin kan terlebih dahulu. Agar tamu merasa nyaman saat. Barulah kita persiapkan semua peralatan makan dan keperluan lainya seperti asbak rokok dan lain lain yang di butuhkan tamu. Menurut Revy :untuk mengatur meja biasanya kita lakukan pengecekan ulang kebersihan dan kelengkapan peralatan makan, serta penempatan menu agar tamu gampang dan bisa langsung memesan. Menurut Duwi : Untuk mengatur meja, kita memastikan bahwa semua peralatan makan bersih dan tersusun rapi. Saya juga memastikan bahwa ada menu di meja sebelum tamu duduk.

Berdasarkan dari jawaban informan dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah umum dalam mengatur meja untuk tamu baru di restoran meliputi membersihkan meja, menyediakan peralatan makan yang diperlukan, menyesuaikan tata letak meja dengan kebutuhan tamu, menanyakan preferensi tamu terkait meja, menempatkan menu di meja, dan memastikan kebersihan serta kelengkapan peralatan makan.

4. Bagaimana langkah langkah SOP seorang *waiter/waitress* dalam mengambil pesanan dari tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : kita di sini akan memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan yang baik tentang menu dan dapat mengambil pesanan dengan akurat. Saya akan memastikan bahwa setiap pesanan dicatat dengan jelas dan dipastikan bahwa permintaan khusus dari tamu juga tercatat. Menurut Dina : kalau untuk pengambilan pesanan dari tamu bisanya kita akan lakukan sapaan yang ramah kepada tamu kemudian kita tanyakan kabar lalu kita tanyakan bapak/ibu mau pesan apa dan tidak lupa tawarkan menu yang *signature* dari restoran kita kemudian menanyakan alergi atau diet yang tamu tidak bisa makan, sehingga tidak terjadi *complain*, kemudian kita pastikan Kembali menu menu yang tersedia. Menurut Gigih :yang pertama kita harus menyiapkan menu kita , dalam hal ini kita harus bisa menawarkan dan memberi saran dari menu signature kit ajika tamu kebingungan dalam memilih menu. Lalu kita mencatat dan membacakan ulang pesanan tamu agar terhindar dari kesalahan dalam pemesanan. Menurut Revy : untuk mengambil pesanan, kita berusaha untuk berkomunikasi dengan jelas dan mencoba memahami apa yang di inginkan tamu, supaya memastikan bahwa setiap detail pesanan dicatat dengan benar. Menurut Duwi : Saat mengambil pesanan, kita selalu mencatat dengan teliti dan memastikan bahwa saya mengerti semua permintaan khusus dari tamu.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis menarik kesimpulan bahwa dalam mengambil pesanan dari tamu di restoran Beverly Hotel Batam, *waiter/waitress* mengikuti langkah-langkah SOP yang meliputi memiliki pengetahuan tentang menu dan

memberikan saran, memberikan sapaan yang ramah dan menanyakan kabar tamu, menawarkan menu *signature*, mencatat pesanan dengan jelas, dan menanyakan alergi atau diet khusus. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, mereka dapat mengambil pesanan dengan efisien, memastikan pesanan tercatat dengan benar, dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

5. Apa tindakan yang diambil oleh seorang *waiter/waitress* saat menangani keluhan atau masalah dari tamu terkait pesanan atau layanan di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : Saya akan mendengarkan keluhan atau masalah dari tamu dengan empati dan memberikan perhatian yang serius. Saya akan mencari solusi yang memuaskan tamu dan berkomunikasi dengan staf terkait untuk memastikan bahwa masalah tersebut ditangani dengan baik dan tidak terulang di masa depan. Menurut Dina : selagi kakak bisa *handle* , kakak akan coba menangani masalah itu sendiri dengan memahami apa masalah dan apa yang di butuhkan tamu. Tetapi kalau memang sudah tidak bisa kakak *handle*, kakak akan *over handle* ke *supervisor* kakak. Menurut Gigih: kita harus paham yang namanya *problem solving*. Kita harus paham keluhan dari tamu.utamakan minta maaf kepada tamu. kemudian mencari solusi jika memang masalahnya sudah terlalu besar kita minta bantuan ke atasan kita. Menurut Revy : Jika ada keluhan atau masalah, kita akan mendengarkan dengan baik dan, berusaha memahami masalahnya dan mencari solusi yang memuaskan. Menurut Duwi : Jika ada keluhan atau masalah, kita akan mendengarkan dengan sabar, meminta maaf, dan mencari solusi terbaik untuk memuaskan tamu.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam menangani keluhan atau masalah dari tamu terkait pesanan atau layanan di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, *waiter/waitress* mengambil tindakan yang meliputi mendengarkan keluhan dengan empati, memberikan perhatian yang serius, mencari solusi yang memuaskan tamu, berkomunikasi dengan staf terkait, dan memastikan bahwa masalah tersebut ditangani dengan baik. Mereka juga dapat meminta bantuan dari supervisor atau atasan jika masalah terlalu besar. Selain itu, mereka juga menekankan pentingnya meminta maaf kepada tamu, memahami masalah dengan baik, dan mencari solusi terbaik untuk memuaskan tamu. Dengan tindakan-tindakan ini, *waiter/waitress* berusaha untuk menjaga kepuasan tamu dan memastikan pengalaman mereka di restoran Anambas Beverly Hotel Batam tetap positif.

6. Bagaimana prosedur SOP yang di lakukan seorang *waiter/waitress* dalam mengantar hidangan atau minuman ke meja tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa hidangan atau minuman diantar dengan tepat waktu dan dengan presentasi yang baik. Saya akan

memastikan bahwa staf menghormati privasi tamu dan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Menurut Dina : itu biasanya kami di launge bar paling ramai tamu jadi memang kita disini harus bisa semua jadi setelah makanan dan minuman jadi kita langsung harus menghantarkan itu ke tamu, tidak lupa kita pastikan lagi makanan dan minuman yang di pesan sudah sesuai denga napa yang di pesan. Lalu kita *serve* mulai dari *ladis frst* ,kemudian meletakkan makanan dari sebelah kanan tamu. Menurut Gigih : pertama kita harus memahami menu kita, sebelum kita mengantarkan pesanan ke tamu kita pastikan lagi sesuai atau tidaknya pesanan yang di berikan, apabila memang tidak layak atau tidak sesuai dengan pesanan maka kita bisa balikan ke *kitchen*. Menurut Revy : Mengantar makanan atau minuman ke meja tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan berfokus untuk memastikan bahwa setiap item ditempatkan dengan benar. Menurut Duwi : Saat mengantar hidangan atau minuman, saya selalu memastikan bahwa saya membawa pesanan ke meja dengan hati-hati dan menempatkannya di depan tamu dengan sopan.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam mengantar hidangan atau minuman ke meja tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, *waiter/waitress* mengikuti prosedur SOP yang meliputi memastikan pengantaran dilakukan dengan tepat waktu dan presentasi yang baik, memastikan pesanan sesuai dengan yang dipesan, menghantarkan pesanan dengan hati-hati dan fokus, menghormati privasi tamu, memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, dan menempatkan hidangan atau minuman di depan tamu dengan hati-hati dan sopan. Dengan mengikuti prosedur ini, *waiter/waitress* memastikan pengantaran makanan atau minuman dilakukan dengan profesional dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

7. Apa langkah-langkah yang dilakukan seorang *waiter/waitress* saat membersihkan meja setelah tamu selesai makan di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa meja dibersihkan dengan baik setelah tamu selesai makan. Saya akan memastikan bahwa staf menggunakan peralatan pembersih yang tepat dan memastikan bahwa meja siap untuk tamu berikutnya. Menurut Dina : setelah selesai makan iya kalau di *breakfast* seperti bisasany kita tanyakan kembali kepada kepada tamu sebelum kita ambil piring di mejanya, lalu kita angkat piring dari sebelah kanan tamu, jika tamu sudah pergi, Kita bisa langsung membersihkan meja dengan *scrubbing* kemudian merapikan kembali meja dalam keadaan lengkap. Menurut Gigih : pertama kita pesatkan tamu sudah selesai atau pergi dari restoran baru kita gunakan kain kering untuk membersihkan remah remah yang ada di atas meja lalu kita rapikan lagi baik itu vast bunga *salt & papper* dan lain lain sesuai dengan tempatnya. Menurut Revy : Membersihkan meja setelah tamu selesai makan kita lakukan pengecekan ulang area

meja untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal. Lalu baru kita bersihkan kita atur lagi perlengkapan di meja. Menurut Duwi : Setelah tamu selesai makan, saya akan membersihkan meja dan memastikan bahwa area tersebut siap untuk tamu berikutnya.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam membersihkan meja setelah tamu selesai makan di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, *waiter/waitress* mengikuti langkah-langkah yang meliputi memastikan tamu telah selesai atau meninggalkan restoran, menggunakan kain kering untuk membersihkan remah-remah di atas meja, merapikan kembali meja dengan perlengkapan yang sesuai, melakukan pengecekan ulang area meja untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal, membersihkan meja dengan peralatan pembersih yang tepat, dan menyusun kembali perlengkapan di meja agar siap digunakan oleh tamu berikutnya. Dengan langkah-langkah ini, *waiter/waitress* menjaga kebersihan dan kesiapan meja untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

8. Bagaimana SOP seorang *waiter/waitress* dalam menangani pembayaran dari tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : kita akan memastikan bahwa staf memiliki prosedur yang jelas dalam menangani pembayaran. Saya akan memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan akurat dan efisien, dan bahwa tamu diberikan kembalian dengan tepat jika perlu. Menurut Dina : kalau untuk *payment* kebetulan kakak jugk *input* kasir jugak disini, untuk *payment* itu kita ada beberapa metode kalau untuk *room service* itu dia bisa *room charge* apabila tamu memiliki deposit lebih. Kemudian jugak untuk *cash, cart* jugak bisa tergantung dari permintaan tamu. Menurut Gigih : pertama kita pastikan makanan tamu sudah keluar semua lalu tidak ada lagi tambahan pesanan, barulah kita ambilkan *bill*, kemudian kita *presenting the bill* ke tamu sebelum melakukan itu kita tanyakan terlebih dahulu jenis *payment* yang ini digunakan tamu. Menurut Revy : Dalam menangani pembayaran, kita berusaha untuk selalu akurat dan efisien, memastikan bahwa setiap transaksi berjalan lancar. Menurut Duwi : Saat menangani pembayaran, saya akan memberikan tagihan kepada tamu dan menerima pembayaran dengan sopan. Kita juga harus memberikan kembalian dengan tepat jika perlu.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam menangani pembayaran dari tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, *waiter/waitress* mengikuti langkah-langkah SOP yang meliputi memastikan staf memiliki prosedur yang jelas, menyediakan berbagai metode pembayaran seperti *room charge*, tunai, atau kartu kredit, memastikan pesanan tamu sudah lengkap sebelum memberikan tagihan, dan menerima pembayaran dengan sopan. Mereka juga berusaha untuk akurat dan efisien dalam

setiap transaksi, serta memberikan kembalian dengan tepat jika diperlukan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, *waiter/waitress* menjaga pengalaman pembayaran yang lancar dan profesional bagi tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

9. Bagaimana persedur dari seorang *waiter/waitress* yang dilakukan saat menangani makanan dan minuman untuk tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam ?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa staf menggunakan sarung tangan dan mengikuti prosedur kebersihan yang ketat saat menangani makanan dan minuman. Saya juga akan memastikan bahwa staf menjaga kebersihan diri mereka sendiri dan menjaga kebersihan area kerja. Menurut Dina : kalau kak lebih memerhatikan lagi makanan dan minuman yang akan di sajikan, Bener atau salah *plating* makanannya kemudian *condiment* dari makanannya sudah lengkap atau belum kemudian jugak mastiin lagi piring nya bersih tidak ada kotoran. Menurut Gigih :yang pertama kita menjaga kebersihan diri kita itu sendiri. Kemudian memastikan piring dari makanan yang akan kita bawaan terhindar dari *finger* kita. Menurut Revy : untuk keamanan pribadi saat menangani makanan dan minuman biasanya kita melibatkan penggunaan peralatan pelindung diri yang tepat dan praktek hygiene yang baik. Menurut Duwi : Saya selalu memakai sarung tangan dan peralatan yang wajib di gunakan saat menangani makanan dan minuman untuk memastikan kebersihan dan keamanan.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam menangani makanan dan minuman untuk tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, *waiter/waitress* menjalankan prosedur yang meliputi penggunaan sarung tangan, mengikuti prosedur kebersihan yang ketat, menjaga kebersihan diri dan area kerja, memeriksa *plating* dan kelengkapan *condiment* makanan, memastikan kebersihan piring, menjaga kebersihan pribadi dengan penggunaan peralatan pelindung diri yang tepat, dan menerapkan praktik hygiene yang baik. Dengan menjalankan prosedur ini, *waiter/waitress* memastikan kebersihan, keamanan, dan kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

10. Bagaimana seorang *waiter/waitress* menjamin kebersihan dan sanitasi di area restoran, terutama di Kitchen atau area penyimpanan makanan?

Menurut Feri : Sebagai seorang supervisor restoran, saya akan memastikan bahwa staf mengikuti prosedur kebersihan yang ditetapkan. Saya akan melakukan inspeksi rutin untuk memastikan kebersihan dan sanitasi area kerja, serta memastikan bahwa semua bahan makanan disimpan dengan benar sesuai dengan aturan kebersihan. Menurut Dina : untuk kebersihan area restoran kita selalu utamakan ya karna bagaimana pun orang tidak akan datang jika restoran kotor, kemudian jugak dari diri pribadi harus bersih dan rapi. Kalau untuk di area dapur itu bagian anak kitchen sih. Menurut Gigih : kita harus

perhaitkan kebersihan harian kita, seperti *mise en place*, sanitasi kita baik itu dari penyimpanan buah atau makanan kita baik itu dari diolah sampai di berikan ke tamu. Menurut Revy : untuk kebersihan dan sanitasi area kerja kita dijaga dengan melakukan pembersihan rutin dan pengecekan ulang kondisi peralatan dan bahan makanan. Menurut Duwi : Saya selalu menjaga kebersihan area kerja saya dan memastikan bahwa semua makanan dan minuman disimpan dengan benar

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa *waiter/waitress* di restoran Anambas Beverly Hotel Batam menjaga kebersihan dan sanitasi di area restoran, terutama di *Kitchen* dan area penyimpanan makanan, dengan mengikuti prosedur kebersihan yang ditetapkan, melakukan inspeksi rutin, menjaga kebersihan pribadi, memperhatikan kebersihan harian seperti *mise en place* dan sanitasi penyimpanan makanan, melakukan pembersihan rutin, dan memastikan semua makanan dan minuman disimpan dengan benar. Dengan langkah-langkah ini, mereka memastikan bahwa area restoran tetap bersih, aman, dan memenuhi standar kebersihan yang tinggi untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu di Anambas Beverly Hotel Batam.

11. Apa yang seorang *waiter/waitress* lakukan jika menemukan bahwa persediaan makanan atau minuman tidak sesuai dengan standar kebersihan atau kadaluarsa di restoran Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : Saya akan segera mengambil tindakan jika menemukan persediaan makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan standar kebersihan atau kadaluarsa. Saya akan melaporkan temuan tersebut kepada manajemen dan memastikan bahwa persediaan yang tidak memenuhi standar segera diganti atau dikeluarkan dari penyimpanan. Menurut Dina : Kalau untuk itu kita sendiri udah bisa tau dan sudah di catat tanggal kadaluarsa dari suatu bahan, jadi kita pastikan mengganti bahan sebelum tanggal kadaluarsa suatu bahan. Menurut Gigih : kita harus lakukan pengecekan harian dari makanan atau buah yang jika ada yang rusak atau sudah tidak bisa di gunakan lagi, itu sudah harus kita sisihkan lalu kita masukan kedalam riortan harian. Menurut Revy : Jika menemukan persediaan makanan atau minuman yang tidak memenuhi standar, kita pasti langsung menggantinya kemudian akan segera melaporkannya kepada manajer. Menurut Duwi :Jika ada persediaan makanan atau minuman yang sudah kadaluarsa biasanya saya akan melaporkannya kepada manajer.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa jika seorang *waiter/waitress* menemukan persediaan makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan standar kebersihan atau kadaluarsa di restoran Beverly Hotel Batam, langkah-langkah yang diambil meliputi melaporkan temuan tersebut kepada manajemen, mengganti atau mengeluarkan persediaan yang tidak memenuhi standar, melakukan pengecekan harian dan mencatat tanggal kadaluarsa bahan, serta melaporkan kepada

manajer jika ada persediaan yang sudah kadaluarsa. Dengan mengikuti prosedur ini, *waiter/waitress* memastikan bahwa hanya persediaan makanan dan minuman yang berkualitas dan aman yang digunakan dalam penyajian kepada tamu di restoran Beverly Hotel Batam.

12. Bagaimana seorang *waiter/waitress* dalam berinteraksi dengan tamu yang memiliki kebutuhan khusus diet atau alergi makanan di restoran Anambas Beverly Hotel Batam ?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa staf memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan diet khusus atau alergi makanan. Saya akan berkomunikasi dengan tamu secara jelas untuk memahami kebutuhan mereka dan memastikan bahwa dapur dapat menyediakan makanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Menurut Dina : Kalau untuk itu memang harus di peratiin khusus, jadi kalau tidak kita bikin sendiri khusus dari kitchen. Menurut Gigih : pertama kita pahami kebutuhan tamu jika tamu ini tidak mau atau sedang diet kita bisa tawarkan makanan ringan seperti menu vegetarian, kemudian jika tamu ini ada alergi kita mejelaskan isi dari pesanan tamu sehingga tamu tidak salah pilih makanan. Menurut Revy : Untuk tamu dengan kebutuhan diet khusus atau alergi makanan, kita berusaha untuk selalu berkomunikasi dengan jelas dengan dapur dan memastikan bahwa kebutuhan mereka dipenuhi. Menurut Duwi : Saat berinteraksi dengan tamu yang memiliki kebutuhan diet khusus atau alergi makanan, saya akan memastikan bahwa dapur mengetahui dan mempersiapkan makanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam berinteraksi dengan tamu yang memiliki kebutuhan diet khusus atau alergi makanan di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, seorang *waiter/waitress* harus dipastikan memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan tersebut, berkomunikasi dengan jelas dengan tamu untuk memahami kebutuhan mereka, dan bekerja sama dengan *kitchen* untuk menyediakan makanan yang sesuai. Mereka juga memberikan penjelasan mengenai isi pesanan tamu agar tamu tidak salah memilih makanan jika memiliki alergi, serta memastikan bahwa dapur mengetahui dan mempersiapkan makanan sesuai dengan kebutuhan diet khusus atau alergi tamu. Dengan pendekatan ini, *waiter/waitress* menjaga kepuasan dan kenyamanan tamu dengan kebutuhan khusus di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

13. Bagaimana seorang *waiter/waitress* memastikan diri selalu mengikuti SOP saat bekerja di lingkungan restoran yang lagi dalam keadaan ramai atau sibuk?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa staf memiliki pelatihan yang baik dan pemahaman yang kuat tentang SOP. Saya akan memantau kinerja staf secara rutin dan memberikan umpan balik untuk memastikan bahwa SOP diikuti dengan baik, bahkan

dalam situasi yang sibuk. Menurut Dina : kalau disini karna udah terbiasa. Biasanya kami kerja 1minggu malam 1minggu pagi, saya kalau masuk pagi biasanya *incharge* di kasir dan *greater* kemudian jam 10 saya *incharge* di restoran. Kita sudah tau sendiri nih tanpa harus ngapalin SOP lagi kita sudah tau pembagian kerja kita. Menurut Gigih : jika kita sudah memahami SOP restoran mau itu sesibuk apapun kita tetap akan jalankan SOP itu. Karena kalau tidak dijalankan kita tidak akan bisa berkerja. Kemudian karna kita disini udah membiasakan diri jadi mau sesibuk apapun kondisi restoran kita harus tetap konsisten dalam menjalankan SOP. Menurut Revy : Meski restoran sibuk, kita berusaha untuk selalu fokus dan mengikuti SOP dengan teliti jadi tetap tidak ada hal yang terlewatkan.. Menurut Duwi : Saya selalu memastikan bahwa saya pribadi siap dengan keadaan diri saya jadi kita saya bekerja kita akan tetap mengikuti SOP dengan teliti, bahkan saat restoran sibuk.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam menjaga konsistensi dalam mengikuti SOP saat bekerja di lingkungan restoran yang sedang ramai atau sibuk, seorang *waiter/waitress* memastikan diri telah menerima pelatihan yang baik dan memiliki pemahaman yang kuat tentang SOP. Mereka memantau kinerja staf secara rutin, memberikan umpan balik, dan menerapkan kebiasaan serta pembagian tugas yang sudah terbiasa sehingga SOP dapat dijalankan tanpa kesulitan. Meskipun restoran sedang sibuk, mereka tetap fokus, teliti, dan konsisten dalam mengikuti SOP agar pelayanan yang diberikan tetap terjaga dengan baik di Anambas Beverly Hotel Batam.

14. Bagaimana seorang *waiter/waitress* berkolaborasi dengan rekan kerja untuk memastikan penerapan SOP yang konsisten di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : Saya akan memastikan bahwa komunikasi yang baik terjalin dengan rekan kerja untuk memastikan pemahaman yang sama tentang SOP. Saya akan bekerja sama dengan mereka untuk memastikan bahwa SOP diikuti dengan konsisten, dan jika diperlukan, saya akan memberikan bimbingan dan dukungan. Menurut Dina : kalau disini kami pasti ada pembagian tugas, nah kebetulan kak sendiri cewek disini yg *incharge* di *banquet* biasanya anak cowok. Jadi saling bekerja sama lah kemudian jugak untuk anak anak *training* kita sendiri yang mengayomi. Menurut Gigih : peratama kita pasti ada yang namanya *breafing*. Untuk memastikan tidak ada *miss communication* antara rekan kerja. Baru kita bisa berkerja sesuai arahan. Menurut Revy : menurut saya yang utama adalah memahami tugas masing masing kemudian kerjasama dengan rekan kerja sangat penting agar memastikan penerapan SOP yang konsisten dan efektif. Menurut Duwi : selalu berkolaborasi dengan rekan kerja itu penting karna kita saling membutuhkan untuk memastikan bahwa kita semua mengikuti SOP dengan konsisten.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis mengambil kesimpulan yaitu dalam memastikan penerapan SOP yang konsisten di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, seorang *waiter/waitress* berkolaborasi dengan rekan kerja dengan cara yang berbeda. Mereka memastikan komunikasi yang baik terjalin dengan rekan kerja untuk memastikan pemahaman yang sama tentang SOP, bekerja sama dalam pembagian tugas, memberikan dukungan dan bimbingan jika diperlukan, melakukan *briefing* untuk menghindari *miss communication*, dan memahami tugas masing-masing serta menjaga kerjasama yang baik. Dengan kolaborasi yang baik antara rekan kerja, *waiter/waitress* dapat memastikan penerapan SOP yang konsisten dan efektif di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

15. Apa yang dapat seorang *waiter/waitress* lakukan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP yang ada di restoran Anambas Beverly Hotel Batam?

Menurut Feri : Sebagai seorang supervisor, saya akan mengambil langkah-langkah berikut untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP di restoran kami: melakukan pelatihan yang teratur, memantau kinerja staf, memberikan umpan balik yang konstruktif, mengkomunikasikan dengan jelas tentang SOP, memberikan penghargaan atas kepatuhan, dan terus konsisten. Menurut Dina : untuk disini sistemnya lebih merangkep, jadi lebih mencakup, walaupun kita *waiters* kita harus bisa di semua *outlet*. Dan jugak harus bisa mengikuti semua SOP di masing masing *outlet*. Menurut Gigih :saling mengingatkan sesama teman rekan kerja kita agar bekerja sesuai SOP yang ada. Kemudian lebih bertanggung jawab atas perintah dan tugas yang harus di kerjakan. Dan yang paling penting menjaga komunikasi kita. Menurut Revy : Untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, kita berusaha untuk selalu belajar dan beradaptasi, serta memberikan yang terbaik untuk restoran kita. Menurut Duwi : Untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, saya akan selalu berusaha untuk memahami dan mematuhi semua aturan dan regulasi di restoran.

Berdasarkan jawaban dari informan penulis menganbil kesimpulan bahwa dalam upaya meningkatkan kepatuhan terhadap SOP di restoran Anambas Beverly Hotel Batam, seorang *supervisor* dapat melakukan pelatihan teratur, memantau kinerja staf, memberikan umpan balik konstruktif, mengkomunikasikan dengan jelas tentang SOP, memberikan penghargaan atas kepatuhan, dan seorang *waiter/waitress* dapat dengan menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja, bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, dan selalu mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku. Dengan langkahlangkah ini, *waiter/waitress* berperan penting dalam memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang baik di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

SIMPULAN

Dari penelitian ini, Penulis mampu menarik beberapa kesimpulan sekaligus dapat menjawab tujuan dari penelitian ini diantaranya supervisor restoran memiliki peran yang lebih luas dalam mengatur dan mengawasi operasional restoran secara keseluruhan, termasuk kepatuhan terhadap SOP, pengawasan staf, penanganan keluhan tamu, serta menjaga kebersihan dan kualitas persediaan makanan.

Sementara itu, *waiter/waitress* memiliki peran yang lebih fokus pada pelayanan langsung kepada tamu, termasuk menyambut tamu, mengambil pesanan, mengantar hidangan, menangani keluhan tamu, dan menjaga kebersihan meja. Keduanya memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu dan menjaga kualitas pelayanan di restoran. Supervisor restoran bertanggung jawab dalam mengatur dan memastikan kepatuhan terhadap SOP, sementara *waiter* bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu dan menjaga kebersihan seluruh area di restoran Anambas Beverly Hotel Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. S. (2020). *Analisis Penerapan Standar Oprasional Prosedur(SOP) Pada PT Yoofix Digital INDONESIA* (Vol. 21, Issue 1).
- Alfrieda, S. (2021). *Pengaruh Standar Oprasional (SOP) Terhadap Kualitas Pelaynan MCDONALD'S Kota Yogyakarta*.
- Hartono, R. (2020). *Analisis Penerapan Standar Oprasional Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. DAENG Kuliner Makassar*. In *UNIVERSITAS MUHAMADIAH MAKASAR*.
- Hermansyah, D. (2020a). *Kualitas Pelayanan Waiter dan Waiters Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelangan di IRON PIPES CAFE & RESTO* (Vol. 43, Issue March).
- Hermansyah, D. (2020b). *Kualitas Pelayanan Waiter dan Waiters Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelangan di IRON PIPES CAFE & RESTO*. In *Bussiness Law binus*
- <http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUSPUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisatasyariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfiresults%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). Selektia Manajemen: Jurnal Mahasiswa ..., 01(06), 58–75*.
- <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uui.ac.id/selma/article/download/26602/14474>
- Solang, F. K. (2019). *Tanggapan waiter/waitress terhadap penerapan prinsip-prinsip*

- SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bite Restoran Radisson Golf & Convention Center. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter 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>