

PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE ROOM SERVICE DI NANDINI JUNGLE RESORT & SPA

I Wayan Surya Pramesta

DIV Manajemen Perhotelan Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail : Suryapramesta0@gmail.com

ABSTRAK

Di dalam dunia perhotelan peranan SOP (*standard operational procedure*) merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan operasional di hotel. SOP juga merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh hotel sehingga karyawan dapat ematuhi dan menerapkannya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang sesuai standard dan bermutu sehingga keefektifan dalam bekerja dapat tercapai dan hal tersebut dapat memberikan nilai tambah terhadap hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai implementasi SOP pramusaji dalam pelayanan room service di Nandini Jungle Resort & Spa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP sudah dijalankan dengan baik namun ada beberapa yang masih diteapkan secara maksimal seperti pramusaji yang tidak mengecek penampilanya sebelum mengirimkan makanan tamu, pramusaji yang tidak mengecek kembali nomor kamar tamu yang memesan makanan. Pramusaji yang tidak menata tempat duduk tamu dan pramusaji yang tidak menjelaskan makanan tamu satu persatu.

Kata Kunci : Penerapan, StandardOperational Procedure, Room service, Hotel

ABSTRACT

In the world of hospitality, the role of SOP (standard operational procedure) is one of the factors that has a very important role in supporting hotel operational activities. SOP is also a policy set by the hotel so that employees can comply and implement it. This aims to obtain results that are in accordance with standards and quality so that effectiveness in work can be achieved and this can provide added value to the hotel. This study aims to examine the implementation of waitress SOPs in room service at Nandini Jungle Resort & Spa. The research method used is descriptive qualitative method. The results showed that the SOP had been carried out well but there were some that were still applied optimally such as the waiter who did not check his appearance before sending the guest's food, the waiter who did not re-check the guest room number who ordered the food. Waiters who do not arrange guest seats and waiters who do not explain guests' meals one by one.

Keywords: *Implementation Standard Operational Procedure, Room service, Hotel*

PENDAHULUAN

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu kabupaten yang ada di Bali, yang merupakan pusat budaya ukiran di Bali. Selain terkenal dengan pusat budaya ukiran di Bali Kabupaten Gianyar juga terkenal akan keindahan alamnya peninggalan sejarah dan purbakala sebagai objek wisata yang cukup mempesona serta kebudayaan dan kehidupan masyarakatnya yang bersumber dari kebudayaan, hal ini lah yang menyebabkan perkembangan industri pariwisata di Kabupaten Gianyar berkembang pesat. Perkembangan Industri pariwisata tentu akan diikuti oleh pengembangan komponen-komponen pendukungnya. Pengembangan komponen tersebut adalah berupa akomodasi, Akomodasi adalah tempat yang digunakan para wisatawan untuk beristirahat yang juga dapat mempengaruhi sektor wisata, salah satunya adalah akomodasi perhotelan. Berdasarkan sumber dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Gianyar (2021) menyatakan: “banyaknya jumlah hotel di Kabupaten Gianyar pada 2018 adalah sebanyak 1084 unit”. Oleh sebab itu akomodasi perhotelan sangat dibutuhkan untuk mengimbangi perkembangan industri pariwisata.

Hotel merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan kamar, selain itu hotel juga menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman. Restoran merupakan salah satu bagian terpenting dari hotel dalam menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman. Hotel sangat mengutamakan kualitas pelayanannya, dalam usaha menjaga kualitas pelayanan. Hotel memiliki organisasi yang terdiri dari beberapa Departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. *Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen hotel yang bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian *Food and Beverage Service* dan bagian *Food and Beverage Product*. Dalam *Food and Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian salah satunya *Room Service* yang memberikan pelayanan dalam hal makanan dan minuman kepada tamu pada saat di kamar. Untuk memberikan kepuasan kepada tamu diperlukan pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)* agar pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji dapat dilakukan secara konsisten.

Standard Operational Procedure (SOP) hotel menjadi sebuah pedoman bagi setiap karyawan yang bekerja. Apabila pelayanan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan maka, kepuasan tamu akan meningkat. Hal ini disadari oleh *Wild Ginger Restaurant* di *Nandini Jungle Resort & Spa Bali*, sehingga pihak hotel Nandini memberikan pelatihan-pelatihan terhadap staff pramusaji terkait dengan pelayanan

yang sesuai dengan *standard operational procedure* yang dimiliki. Tentunya dengan harapan agar staff pramusaji dapat memberikan pelayanan yang baik dan konsisten serta sesuai dengan tujuan hotel. Namun berdasarkan kenyataan yang dialami oleh peneliti pada saat melakukan observasi di hotel tersebut, pelayanan yang diberikan cenderung tidak sesuai dengan *standard operational procedure* yang dimiliki. Hal ini mungkin dikarenakan oleh beratnya beban kerja yang menjadi tanggung jawab pramusaji sehingga kinerja menjadi tidak maksimal dan dapat menimbulkan keluhan tamu.

Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan tamu yang menginap di Nandini Jungle Resort & Spa Bali, berdasarkan dari pernyataan dari salah satu pramusaji yang menerima keluhan dari tamu yang menyatakan makanan yang dipesan telah dingin, hal ini dikarenakan oleh jauhnya jarak antara *restaurant* dengan kamar tamu serta harus melalui banyak tangga sehingga proses *delivering food* memakan banyak waktu dan tidak sesuai dengan penggunaan *cutleries* yang disediakan oleh pramusaji dengan makanan yang dipesan oleh tamu. Serta keterangan dari tamu atas nama Jayantara yang menyatakan lamanya proses *clear up* peralatan makan. Menurut keterangan dari pramusaji hal ini dikarenakan oleh jam pengoderan dari tamu tersebut pada saat jam *closing restaurant* sehingga proses *clear up* dilakukan keesokan harinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti akan meneliti tentang "Penerapan *Standard Operational Procedure Room Service* di Nandini Jungle Resort & Spa". Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apasaja kendala yang dialami pramusaji dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP serta untuk mengetahui bagaimana penerapan *Standard Operational Procedure Room Service* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Nandini Jungle Resort & Spa yang berlokasi di Br, Jl. Susut, Buahon, Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali. Penelitian ini memiliki dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut (Pantiyasa, 2013) data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya dicatat, diamati pertama kalinya kemudian diolah untuk menjawab permasalahan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini yaitu bersumber dari Nandini Jungle Resort & Spa dengan melakukan wawancara langsung kepada staff pramusaji dan dari pengamatan pencatatan mengenai *preparation*, *serving food*, dan *clear up* pada saat *room service*. Dan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri. Data sekunder pada penelitian ini yaitu data yang bersumber dari *food & beverage service department* berupa dokumentasi

terkait objek penelitian, SOP (*standard operating procedure*) yang dimiliki oleh Nandini Jungle Resort & Spa.

Semua data didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan oleh penulis dan narasumber yaitu *Restaurant Supervisor* Nandini Jungle Resort & Spa serta dokumentasi dan observasi yang dilakukan oleh penulis di Nandini Jungle Resort & Spa. Kemudian setelah semua data terkumpul, dilakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan. Setelah itu data disajikan dengan teks naratif dan tabel.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Penelitian awal ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada *Restaurant Supervisor* selaku penanggung jawab bagian restoran dan pelayanan kamar di Nandini Jungle Resort & Spa. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapat gambaran umum bagaimana standar operasional prosedur diterapkan di bagian *room service*. selain wawancara, peneliti juga melakukan studi dokumen berupa standar operasional tersebut, diperoleh data seperti mengenai *Standard Operating Procedure* dalam operasional *room service*, bentuk evaluasi/inspeksi *Standard Operating Procedure* yang dilakukan oleh *captain restaurant*, pelaku dan penanggung jawab *Standard Operating Procedure room service*. Permasalahan atau kendala penerapan *Standard Operating Procedure room service* yang kerap muncul saat operasional *room service* (menurut *restaurant supervisor*), hingga bentuk perbaikan atau penyempurnaan *Standard Operating Procedure* yang pernah dilakukan.

Berikut ini penjabaran lengkap mengenai hasil wawancara yang telah dilakukan : Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan dengan Bapak Adi selaku *Restaurant Supervisor* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali, diperoleh informasi bahwa menurut beliau *Standard Operating Procedure* itu dibuat untuk dipatuhi dan dijalankan, karena merupakan sebuah pedoman yang digunakan oleh setiap karyawan agar dapat bekerja sesuai standar yang telah ditentukan oleh pihak management dan tujuannya tentu agar terciptanya pelayanan yang baik dan konsisten. Telah mensosialisasikan setiap *Standard Operating Procedure* yang telah dibuat oleh pihak management kepada setiap karyawan restoran untuk diterapkan dalam melaksanakan kegiatan operasional di restoran maupun *room service*. *Standard Operating Procedure room service* yang diterapkan oleh Nandini Jungle Resort & Spa memiliki banyak aspek, mulai dari persiapan (*preparation*) hingga pengambilan barang (*clear up*). Bentuk

sosialisasi yang diberikan berupa pelatihan dan penjelasan langsung dari *captain restaurant* maupun *restaurant supervisor* disela-sela *briefing* harian.

Pembuatan *Standard Operating Procedure* pada *room service* maupun di department lainnya di Nandini Jungle Resort & Spa dilakukan oleh pihak management hotel untuk mengelola hotel miliknya termasuk membuat *Standard Operating Procedure room service* ini. Menurut Bapak Adi, sebagai *restaurant supervisor* beliau bertugas untuk menerapkan atau mengimplementasikan *Standard Operating Procedure* tersebut dan memastikan agar sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak management.

Bentuk pengendalian internal yang dilakukan adalah dengan mengadakan sebuah *role play* untuk menguji pemahaman serta penerapan *Standard Operating Procedure room service* yang dilakukan oleh karyawan secara bergilir dan berkala yaitu satu bulan dua kali. Bapak Adi juga mengatakan, sesekali ketika jumlah pesanan yang diinginkan tamu melebihi kapasitas seorang karyawan disanalah kesempatan beliau untuk melakukan evaluasi terhadap karyawan tersebut dengan menjadi *assisten waiter*-nya. Hal ini dikarenakan proses evaluasi secara langsung tidak bisa dilaksanakan dengan baik, beliau selaku *supervisor restaurant* sudah memberikan sosialisasi dan training kepada karyawan mengenai bagaimanapun *Standard Operating Procedure room service* yang benar agar mereka dapat melayani tamu sesuai dengan standar yang ditentukan. Permasalahan dan kekurangan tentunya memang ada, namun beliau percaya bahwa tindakan perbaikan dan penambahan secara terus menerus dirasa perlu dilakukan menurut beliau. Permasalahan atau kendala yang kerap muncul dalam penerapan *Standard Operating Procedure room service* di Nandini Jungle Resort & Spa, diantaranya adalah:

1. Akses yang dilalui menuju kamar tamu sangat sulit dikarenakan banyak anak tangga serta jika hujan medan yang dilalui licin, senggga *waiter/s* harus lebih berhati-hati sat berjalan menuju kamar tamu.
2. Tingkat pendidikan karyawan rata-rata hanya lulusan SMK dan diploma I membuat kesadaran tentang pentingnya peranan *Standard Operating Procedure* masih kurang, lalu wawasan dan pengetahuan yang belum mendalam juga mempengaruhi proses pelayanan yang kurang optimal.
3. Kurangnya peralatan penunjang untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan *standard*

operating procedure itu sendiri seperti kurang lengkapnya jenis *cutleries* yang ada di *restaurant* dan tidak sesuai ukuran food cover dengan piring yang digunakan yang mengakibatkan tidak maksimalnya tempat yang dapat diisi oleh makanan di *tray room service*.

Terdapat beberapa permasalahan dan kendala yang diakui oleh *restaurant supervisor*. Bentuk pengendalian yang dilakukan terhadap permasalahan dan kendala diatas, oleh pihak manajemen hotel adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen hotel menyediakan gondola/lift yang dapat digunakan oleh pramusaji untuk proses pengiriman makanan ke kamar tamu.
2. Pihak manajemen hotel memberikan training dan role play khususnya dalam pengetahuan tentang pentingnya *standard operating procedure*, lalu memberikan sosialisasi tentang pentingnya pendidikan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak. Yang telah dilakukan setiap dua kali sebulan.
3. Melakukan pengecekan terhadap semua peralatan yang ada di *restaurant* dan melakukan pengoderan terhadap barang-barang yang dirasa kurang cukup untuk kebutuhan *restaurant*.

Berikut ini merupakan tabel hasil wawancara dari bapak adi selaku *restaurant supervizor* Nandini Jungle

Resort & Spa.

Tabel 1. Hasil Wawancara dengan Restaurant Supervizor Nandini Jungle Resort & Spa.

Pertanyaan	Hasil Wawancara
Berapa lama bapak telah bekerja di Nandini	1 Tahun
Berapa Jumlah staff Departemen Food & Beverage Service di Nandini Jungle	Sebanyak 8 orang
Bagaimana dengan tingkat pendidikan staff	Tingkat pendidikan staff disini rata-rata berpendidikan

Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan SOP khususnya <i>Room Service</i> ?	<i>Management hotel seperti General Manager, Human Resources Supervisor</i>
--	---

Menurut bapak apa tujuan dari SOP itu dibuat?	Menurut saya SOP itu dibuat untuk dilaksanakan dan dipatuhi karena SOP merupakan pedoman untuk
Menurut bapak mengapa SOP itu perlu diterapkan?	Untuk menjaga kualitas pelayanan dan untuk mengurangi keluhan dari tamu.
Menurut bapak apakah SOP <i>room service</i> di Nandini Jungle Resort & Spa telah	Menurut saya sop disini telah diterapkan dengan baik namun susah
Apa saja kendala yang bapak alami dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP?	Kurangnya fasilitas penunjang seperti <i>cutleries</i> dan ukuran <i>food cover</i> yang tidak sesuai dengan piring. akses untuk menuju kamar tamu yang cukup jauh serta harus melalui banyak tangga. Tidak
Pertanyaan	Hasil Wawancara
Apa saja upaya yang dilakukan dalam menanggulangi kendala-kendala yang ada?	Melakukan pengecekan terhadap semua peralatan yang digunakan untuk <i>Room Service</i> dan melakukan pengoderan terhadap peralatan yang tidak tersedia. Menyediakan gondola/ <i>lift</i> yang digunakan untuk akses menuju ke kamar tamu. Dan mengadakan training
Apakah fasilitas yang diberikan telah sesuai dengan SOP?	Belum, fasilitas penunjang <i>room service</i>

Sumber: hasil wawancara dengan *restaurant supervisor* di Nandini jungle Resort & Spa

Untuk mengetahui detail lebih lanjut mengenai penerapan *Standard Operating Procedure Room Service* di Nandini Jungle Resort & Spa dirasa perlu untuk peninjaun lebih lanjut. Ditetapkan bahwa objek *Standard Operating Procedure Room Service* yang diteliti adalah saat persiapan (*preparation*), pengiriman makanan (*delivering food*) dan pengambilan barang (*clear up*). Ketiga objek tersebut dirasa perlu diteliti lebih detail berdasarkan pernyataan *restaurant supervisor* mengenai permasalahan penerapan *standard operating procedure room service* yang kerap muncul saat operasional berlangsung.

Penelitian akhir ini dilaksanakan dengan melakukan observasi langsung pada operasional *room service* di Nandini Jungle Resort & Spa. Berikut merupakan tabel hasil observasi *standard operating procedure room service* pada persiapan (*preparation*), pengiriman makanan (*delivering food*), dan pengambilan barang (*clear up*). Dengan kondisi nyata yang ditemui dengan keterangannya.

Tabel 2. Hasil observasi: Room Service

No	Standard Operating Procedure	Rincian	Check List		Keterangan
			Ya	Tidak	
1.	Preparation	Pramusaji harus memberikan <i>captain order</i> ke <i>kitchen</i> untuk segera diproses,	v		Pramusaji selalu memberikan
		Setelah memberikan <i>captain order</i> ke <i>kitchen</i> , pramusaji harus segera mempersiapkan peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan oleh	v		Pramusaji selalu menyiapkan alat dan perlengkapan yang akan digunakan oleh
		Pramusaji harus mengambil makanan yang sudah disiapkan oleh <i>kitchen</i> .	v		Pramusaji selalu mengambil makanan yang telah disiapkan
		Pramusaji menaruh makanan yang harus disajikan dalam <i>food cover</i>	v		Pramusaji telah menyajikan makanan diatas
		Pramusaji harus mengecek kembali makanan tamu yang dipesan sebelum diantar ke kamar tamu.	v		Pramusaji telah mengecek makanan
		Pramusaji harus memeriksa penampilan pribadi.		v	Pramusaji sering tidak mengecek penampilan sebelum
		Pramusaji harus mengecek kembali nomor kamar tamu yang memesan makanan.		v	Pramusaji sering tidak mengecek kembali nomor

2.	<i>Delivery</i>	Pramusaji harus melalui rute tercepat menuju kamar tamu	v		Pramusaji telah melalui rute tercepat
		Setelah sampai di kamar. Pramusaji diharuskan untuk mengetuk pintu kamar tamu sebanyak tiga kali dan menyebutkan	v		Pramusaji telah melaksanakan sesuai dengan prosedur
		Setelah pintu dibuka, pramusaji harus mengucapkan salam dan bertanya di mana makanannya akan	v		Pramusaji selalu mengucapkan salam dan
		Pramusaji harus menata makanan di		v	Pramusaji hanya meletaknya di
		Pramusaji harus menjelaskan pesanan tamu satu persatu.		v	Pramusaji hanya mempersilakan tamu untuk menikmati
		Pramusaji harus menanyakan kembali apakah tamu memerlukan sesuatu dan bantuan.	v		Pramusaji telah menanyakan tamu apakah ada hal lain
		Pramusaji harus meminta tamu untuk menandatangani <i>bill</i> .	v		Pramusaji selalu meminta tamu untuk
		Pramusaji harus memberitahu tamu bahwa untuk <i>clear up</i> tamu bisa	v		Pramusaji telah memberitahu tamu untuk <i>clear up</i> bisa
		Pramusaji harus mengucapkan salam kepada tamu sebelum meninggalkan kamar tamu.	v		Pramusaji selalu mengucapkan salam sebelum meninggalkan kamar tamu
		Pramusaji harus meninggalkan kamar tamu dengan membawa <i>trav</i> keluar dari kamar	v		Pramusaji telah melaksanakan sesuai dengan
		Pramusaji harus ke restaurant dan memberikan bill ke pramusaji (vango	v		Pramusaji telah melaksanakan

		Pramusaji harus menyelesaikan bill tamu.	v		Pramusaji telah melaksanakanya sesuai dengan
3.	<i>Clear Up</i>	Pramusaji harus menelepon tamu untuk membersihkan peralatan makan.		v	Pramusaji cenderung menunggu untuk
		Untuk pesanan sarapan pagi, setelah 45	v		Pramusaji telah melaksanakanya
		dan malam, setelah 1 jam pramusaji harus menelepon tamunya dan menanyakan apakah tamu telah selesai menikmati makananya dan apakah			sesuai dengan prosedur
		Jika tamu menelepon langsung ke <i>restauarant</i> pramusaji segera ke kamar untuk menindak	v		Pramusaji telah melaksanakanya sesuai dengan
		Pada saat membersihkan peralatan makan tamu pramusaji harus menyusun peralatan	v		Pramusaji telah menyusun peralatannya
		Sebelum meninggalkan kamar pramusaji harus mengecek kelengkapan dari semua peralatan.	v		Pramusaji selalu mengecek kelengkapan peralatan sebelum

Sumber: Olahan Data Observasi *Room Service* di Nandini Jungle Resort & Spa

Melalui hasil penelitian yang telah dijabarkan, data penelitian kemudian dianalisa menggunakan metode analisis deskriptif perbandingan, Analisis Perbandingan berfungsi untuk membandingkan antara *standard operating procedure* (yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel) dengan kondisi nyata hasil observasi.

Persiapan (*Preparation*)

Hasil pengolahan data dengan analisis perbandingan menunjukan bahwa *Standard Operating Procedure* pada *room service*: persiapan (*preparation*) yang dimiliki oleh Nandini Jungle Resort & Spa dengan kondisi nyata yang diterapkan oleh pramusaji belum maksimal. Dikarenakan dari hasil penelitian menunjukan terdapat dua kategori

standard operating procedure yang masih belum diterapkan, yakni pramusaji yang tidak memperhatikan penampilanya ketika mengirimkan makanan tamu dan pramusaji yang tidak mengecek kembali nomor kamar tamu yang memesan makanan.

Pengiriman Makanan (*Delivering Food*)

Hasil pengolahan data dengan analisis perbandingan menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* pada *room service* pengiriman makanan (*delivering food*) yang dimiliki oleh Nandini Jungle Resort

& Spa dengan kondisi nyata yang diterapkan oleh pramusaji juga masih belum maksimal. Dikarenakan dari hasil penelitian menunjukkan terdapat dua kategori *standard operating procedure* yang masih belum diterapkan, yakni pramusaji yang hanya meletakkan makanan tamu di meja dan pramusaji yang tidak menjelaskan makanan yang dipesan oleh tamu. Pengambilan Barang (*Clear Up*)

Hasil pengolahan data dengan analisis perbandingan menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* pada *room service*: Pengambilan Barang (*Clear Up*) yang dimiliki oleh Nandini Jungle Resort & Spa dengan kondisi nyata yang diterapkan oleh pramusaji masih belum diterapkan dengan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat satu kategori dari *standard operating procedure* berlaku yang belum diterapkan, yakni pramusaji harus menelepon tamu untuk membersihkan peralatan makan.

Daftar Nara Sumber/Informan

Adi Nata Putra, I Komang (24th.), Supervizor Restoran, wawancara tanggal 14 Agustus 2021 di Nandini Jungle Resort & Spa.

SIMPULAN

Melalui pembahasan mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* pada *Room Service* di Nandini Jungle Resort & Spa yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan tentang penerapan *Standard Operating Procedure* pada *Room Service* di Nandini Jungle Resort & Spa, yakni sebagai berikut :

Persiapan (*preparation*): penerapan *Standard Operating Procedure* pada *Room Service* persiapan (*preparation*) masih belum diterapkan

dengan maksimal. Dikarenakan terdapat dua poin *Standard Operating Procedure* yang belum diterapkan yakni pramusaji harus mengecek penampilannya sebelum mengirimkan makanan dan pramusaji harus mengecek kembali nomor kamar tamu.

Pengiriman makanan (*delivering food*): penerapan *Standard Operating Procedure* pada *Room Service* pengiriman makanan (*delivering food*) masih belum diterapkan dengan maksimal. Dikarenakan terdapat dua kategori *standard operating procedure* yang belum diterapkan yakni pramusaji harus menata makanan serta tempat duduk tamu dan pramusaji harus menjelaskan makanan tamu satu persatu.

Penerapan *Standard Operating Procedure* pada *Room Service* Pengambilan Barang (*clear up*) masih belum diterapkan dengan maksimal. Dikarenakan terdapat satu kategori dari *standard operating procedure* berlaku yang masih belum diterapkan, yakni pramusaji harus menelepon tamu untuk membersihkan peralatan makan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada, Yang Terhormat:

1. Dr. Drs. I Nyoman Gede Astina, M.Pd.,CHT.,CHA., Selaku Ketua Yayasan Dharma Widya Ulangun Denpasar.
2. Dr. I Made Sudjana, S.E.,M.M.,CHT.,CHA., Selaku Rektor Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
3. I Nyoman Sudiarta, SE., M.M. selaku Wakil Rektor III Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
4. I Ketut Muliadisa, S.S.,M.Par.,CHT Selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan.
5. Firlie Lanovia Amir, S.E.,M.Par selaku dosen pembimbing utama.
6. I Gst Made Suka Arnawa, S.E.,MM selaku dosen pembimbing pendamping.
7. Seluruh dosen dan staff Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPBI).
8. I Gede Putu Eka Putra Jayantara selaku General Manager di Nandini Jungle Resort & Spa.

DAFTAR PUSTAKA

A.W, Marsum. Restoran dan segala permasalahannya edisi IV. Yogyakarta: Andi, 2001

Agus Mertayasa, I Gede. (2012). Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi. Budiharjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Penerbit Swadaya Grup
Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta: Flashbooks.

<https://gianyarkab.bps.go.id/>

<https://www.nandinibali.com/>

Joko Subagyo. 2011. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Nur’Aini, Fajar. 2016. Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta: Quadrant. Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.