

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata Kota Bandung ditopang oleh ketersediaan dan variasi tempat wisata perkotaan maupun perdesaan dalam bentuk sebagai fitur kota. Kota Bandung dikenal sebagai salah satu destinasi wisata unggulan Provinsi Jawa Barat. (Portal Bandung 2019).

Bandung bukan hanya sebuah kota yang menjadi rumah bagi kebanyakan masyarakat. Lebih dari itu, Bandung adalah kisah dan sejarah yang telah bergulir lebih dari dua abad silam. Sejak dahulu Bandung mahsyur akan kemolekannya. Kota yang dikelilingi pegunungan ini memang menyimpan berjuta keindahan alam. Tidak hanya itu, berbagai macam destinasi wisata menarik mulai dari tempat kuliner sampai tempat rekreasi bisa ditemukan di Kota Bandung. (Disbudpar Bandung 2019).

Dari pernyataan diatas Bandung merupakan tempat kuliner yang banyak diminati banyak orang, yang menjadikan banyaknya restoran dan cafe di kota Bandung.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minuman. *Coffee Shoppada* mula nya ialah restoran yang hanya menyediakan tempat untuk meminum kopi dan teh dengan secara cepat. Sejarah dari *coffee shop* modern ini sebenarnya berasal dari Amerika, di mana khas dari pelayanan dan penyajiannya

yaitu secara cepat. Makanan biasanya sudah diporsikan dalam suatu piring atau yang disebut juga dengan “*ready on the plate*” dan dengan istilah pelayanan yaitu American Service. *Coffee shop* ini dikategorikan ke dalam restoran yang informal dan terkadang buka untuk 24 jam. (arsitag.com/sekilas tentang coffee shop). Menurut KBBI *online*, Kafe/ka-fe/kafe/n :

1. Tempat minum kopi yang pengunjungnya dihibur dengan musik.
2. Tempat minum yang pengunjungnya dapat memesan minuman, seperti, seperti kopi, teh, bir, dan kue-kue.

Dari penjelasan tersebut tempat kuliner berupa restoran, cafe, maupun coffee shop memberikan pelayanan dengan baik terhadap konsumen yang bertujuan untuk mencapai kepuasan terhadap konsumen.

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika dirinya merasa puas dengan nilai dan kualitas yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama. Untuk mencapai hal tersebut pramusaji sangat penting memperhatikan pelayanan yang sangat baik dalam mencapai tingkat keberhasilan restoran. Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat memberikan kesan terhadap tamu yang berkunjung adalah tujuan utama sebuah restoran.

Hal tersebut dibutuhkan untuk karyawan mengetahui dan memahami pedoman bagaimana langkah yang harus dilakukan dari mulai tamu memasuki restoran hingga meninggalkan restoran. Maka dari itu supaya setiap restoran harus memiliki pedoman yang sesuai dengan standar dan karyawan yang bekerja harus dapat menerapkan dan menjalankan tugas nya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka dari itu sebuah restoran dibutuhkan adanya Standar Operasional Prosedur .

Maka dari itu sebuah peduan yang dijadikan standar didalam SOPperlu melengkapi prinsip-prinsip berikut menurut Indah Puji Hartatik (2014:45):

1. Konsistensi karena tujuannya sebagai pedoman kerja, maka SOP harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun dengan kondisi apapun.
2. Komitmen SOP harus dipenuhi dan dilaksanakan dengan penuh komitmen, baik untuk pegawai maupun jajaran petinggi perusahaan.
3. Perbaikan Berkelanjutan SOP tidak bersifat kaku dimana dalam pelaksanaannya SOP harus terbuka dengan penyempurnaan untuk membentuk prosedur yang lebih efektif dan efisien.
4. Mengikat Meskipun SOP bersifat dinamis terhadap penyempurnaan, namun dalam praktiknya, SOP bersifat mengikat bagi siapapun. Pekerjaan atau tugas harus diselesaikan sesuai dengan prosedur yang sudah tertulis dalam SOP.
5. Setiap Unsur Memiliki Peran Penting SOP mengandung peran-peran penting setiap pegawai sehingga jika terdapat satu pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik maka dapat mengganggu proses lainnya.
6. Terdokumentasi Setiap prosedur yang tercantum di dalam SOP hendaknya dilakukan dokumentasi dengan baik sehingga dapat dijadikan referensi bagi anggota lain yang membutuhkan.

Dari penjelasan diatas bahwa SOP sangatlah membantu dan memberikan kemudahan bagi sumber daya manusia dalam melaksanakan kegiatan di dalam suatu organisasi khususnya dalam bidang kegiatan operasional di suatu restoran untuk memberikan pelayanan terhadap tamu bagi para pramusaji yang dimulai dari menyambut tamu sampai kepergian tamu. SOP akan berjalan dengan efektif apabila karyawan mengimplementasikan suatu proses kegiatan untuk memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan SOP itu sendiri.

Arti implementasi menurut KBBI *online* yaitu pelaksanaan atau penerapan. Menurut Nurdin Usman (2002:70) menyatakan bahwa “Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem dan juga suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan dari kegiatan.”

Dari prinsip dan tujuan standar yang dikatakan diatas bahwa standar operasional prosedur sangat memudahkan bagi sumber daya manusia dalam melaksanakan kegiatan di dalam suatu organisasi khususnya dalam bidang kegiatan operasional di suatu restoran untuk memberikan pelayanan terhadap tamu bagi para pramusaji yang dimulai dari menyambut tamu sampai kepergian tamu. Selain untuk pedoman kerja, Standar Operasional Prosedur juga dapat di implementasikan sebagai motivasi dalam memberikan pelayanan untuk mendapat hasil yang optimal bagi pramusaji sehingga yang berkunjung akan merasa nyaman, terpenuhi dan menimbulkan rasa untuk kembali datang ke restoran.

Hasil dari wawancara penulis terhadap outlet manajer di restoran Coffee Toffee Gasibu Surapati yang berlokasi di Jl. Surapati No. 37, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Indonesia. Didalam melaksanakan pelayanan pramusaji masih terlihat belum dapat optimal. Hal tersebut didapatkan oleh outlet manajer yang mengatakan bahwa standar operasional prosedur yang sudah di tetapkan oleh restoran tersebut belum dapat sepenuhnya dilaksanakan yang menimbulkan keluhan dari tamu dikarenakan pramusaji seringkali mengabaikan beberapa standar operasional prosedur dan hanya menjalankan yang menurutnya penting saja hal tersebut juga didapat oleh penulis dari ulasan tamu yang berkunjung di restoran tersebut. Berikut adalah tabel ulasan tamu enam bulan terakhir :

Tabel 1.2
Keluhan Tamu Bulan April – Juni 2019

| Bulan | Produk | Pelayanan | Fasilitas |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| April | 5 | 7 | 2 |
| Mei | 10 | 15 | 4 |
| Juni | 5 | 5 | 7 |
| TOTAL | 20 | 27 | 13 |

Sumber : Coffee Toffee Gasibu Surapati, Oktober 2019.

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa angka tingkat keluhan tamu terhadap pelayanan masih cukup tinggi dan kurang memuaskan bahwasan nya seringkali pramusaji tidak menyambut atau menyapa

pelanggan disaat datang ke restoran tersebut dan apabila sedang keadaan sibuk pramusaji terkadang tidak membersihkan meja dengan maksimal yang menyebabkan ketidaknyamanan untuk pelanggan ketika duduk di meja restoran tersebut dan seringkali pramusaji beroperasi dengan lambat dikarenakan tidak menerapkan SOP dengan baik yang seharusnya mempermudah pramusaji untuk beroperasi. Karena untuk menjangkau tingkat kenyamanan dan kepuasan tamu di restoran tersebut pada dasarnya adalah standar operasional prosedur.

Dari keterkaitan dari hal diatas tersebut maka dari itu penulis ingin mencoba meneliti lebih dalam masalah yang dialami dengan mengambil topik pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dan membahasnya didalam tugas akhir ini dengan judul **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PRAMUSAJI DI COFFEE TOFFEE GASIBU SURAPATI BANDUNG”**.

B. Identifikasi Masalah

Teori yang penulis jadikan dasar untuk penelitian identifikasi adalah teori dari Indah Puji Hartatik (2014:45) yang menjelaskan beberapa teori untuk mempermudah melakukan penyesuaian terhadap *point-point* yang memiliki kesamaan dalam pembahasannya yakni Kebijakan Pemberlakuan yang mencakupi beberapa aspek yang sama dalam pembahasannya yaitu mengenai Konsistensi, Komitmen, Mengikat, dan Peran penting SOP.

Berikut identifikasi masalah yang penulis tetapkan:

1. Bagaimana kebijakan pemberlakuan standar operasional prosedur pelayanan di Coffee Toffee Gasibu Surapati ?
2. Bagaimana prosedur penyempurnaan standar operasional prosedur pelayanan di Coffee Toffee Gasibu Surapati ?
3. Bagaimana pendokumentasian standar operasional prosedur pelayanan di Coffee Toffee Gasibu Surapati ?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengutarakan permasalahan yang ada dan untuk menerapkan teori-teori yang dimiliki penulis berdasarkan objek yang dimiliki.

2. Tujuan Penulisan

a. Tujuan Formal

Tujuan formal dari tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat didalam menempuh ujian sidang pada Program Diploma III Jurusan Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen Tata Hidangan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

b. Tujuan Operasional

Bertujuan untuk mengutarakan fakta-fakta serta data-data yang diteliti, untuk mengetahui tanda-tanda yang ada yang berkaitan dengan permasalahan implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman, kinerja pramusaji didalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur, dan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung. Memberikan pengarahannya dan sumbangan saran bagi restoran sesuai dengan permasalahan yang penulis teliti untuk diadakan perbaikan.

D. Metode Penelitian dan Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan adalah metode deskriptif, Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau

menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan didalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.”

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:231) mengatakan bahwa “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013:199) mengatakan bahwa “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.”

d. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2013:291) mengatakan bahwa “Studi kepustakaan berkaitan dengan teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang di teliti.”

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi objek penelitian di Cafe Coffee Toffee Gasibu Surapati Jl. Surapati, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Penulis merencanakan melakukan penelitian dan observasi selama kurang lebih empat bulan, dimulai dari Agustus 2019 sampai dengan Desember 2019.