

Tinjauan Operasional Kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung

1st Oxa Perdiansyah
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

oxaperdiansyah@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Edwin Baharta
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Penelitian ini membahas mengenai tinjauan operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung. Tinjauan operasional kerja ini berfokus pada *Standard Operating Procedure (SOP)*, mengetahui bagaimana cara penerapan SOP yang ada di Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung, dan kendala pada penerapannya. Penerapan SOP di Hotel Padma Bandung dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Hotel Padma Bandung yang baik seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, SOP *breakfast operational*, dan SOP *afternoon tea operational*. Hotel Padma Bandung memiliki standar operasional prosedur yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan adanya SOP selain menjadikan Hotel Padma Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik, di balik itu semua terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawannya di dalam pelaksanaan operasional kerja. Walaupun demikian, terdapat beberapa kendala yang dijumpai oleh penulis saat melaksanakan operasional kerja di Hotel Padma Bandung khususnya pada *Food and Beverage Service Department*. Salah satu kendala yang terdapat dalam pelaksanaan pada operasional Hotel Padma Bandung yakni penerapan SOP yang tidak sesuai dengan ketentuannya. Terdapat beberapa staff bahkan trainee sendiri yang terkadang tidak menerapkan SOP pada saat melaksanakan operasional kerja.

Kata kunci—standar operasional prosedur, departemen *food and beverage service*, Hotel Padma Bandung.

I. PENDAHULUAN

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ke tiga di Indonesia. Sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat. Letak Kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang kebutuhan wisata di dalamnya seperti banyaknya tempat penginapan atau hotel. Salah satunya yakni pada tahun 2008 diresmikan sebuah hotel bintang 5 yang memiliki kualitas luar biasa yakni Padma Hotel Bandung. Salah satu faktor yang menjadikan Hotel Padma Bandung bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus adalah prosedur standar operasional yang dimiliki oleh Hotel Padma Bandung. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Hotel Padma Bandung membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih. Walaupun demikian, terdapat beberapa kendala yang dijumpai oleh penulis saat melaksanakan operasional kerja di Hotel Padma Bandung khususnya pada *Food and Beverage Service Department*. Salah satu kendala yang terdapat dalam pelaksanaan pada operasional Hotel Padma Bandung yakni penerapan SOP yang tidak sesuai dengan ketentuannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai

tinjauan operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung Dalam pelaksanaannya,

II. KAJIAN TEORI

A. Standard Operating Procedure

(SOP) *Standard Operating Procedure* atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasional adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41), serta Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari (2015:10) mengemukakan bahwa SOP memiliki tiga uraian yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure*. Ketiga uraian tersebut akan diuraikan di bawah ini:

1. Standard
 - a. Ketentuan yang menjadi acuan pokok.
 - b. Sebagai acuan, di mana setiap anggota harus mematuhi standar tersebut.
 - c. Bisa juga sebagai hukum yang harus ditaati dengan kesepakatan tertentu.
2. Operating
 - a. Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif.
 - b. Aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun nonrutin.
 - c. Operasional adalah kegiatan kerja atau aktivitas – aktivitas di dalamnya yang terkait dengan kaidah – kaidah yang sudah ditentukan.
 - d. Dalam penerapannya, aktivitas – aktivitas tersebut harus sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.
3. Procedure
 - a. Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja.
 - b. Sebagai prosedur harus dideskripsikan secara jelas dan terperinci.
 - c. Prosedur dapat berupa gambar atau rincian tulisan.

B. Restoran

According Andrews (2013:3) said *A restaurant is a commercial facility that provides food and beverages to customers*. Dapat diartikan sebagai fasilitas komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk mencari keuntungan.

C. Server

According Andrews (2013:3) a server becomes a professional when she has learnt the art of food service. *Food service various approaches based on the origins and purpose. Therefore there is an approach to service when*

there is pomp and ceremony where the emphasis is on show and finesse while there are services with least fuss the requires a person to help oneself.

Di beberapa restoran, server dialokasikan sejumlah tabel, yang mungkin sangat tergantung pada ukuran tabel dan volume restoran. Server memperkenalkan dirinya sendiri, menawarkan berbagai minuman dan spesial, dan mengundang para tamu untuk memilih dari menu. Hal ini dikenal jual sugestif. Server kemudian mengambil pesanan hidangan. Seringkali, saat mengambil pesanan, server dimulai pada titik yang ditunjuk dan mengambil searah jarum jam agar dari titik itu. Komitmen restoran untuk layanan ini dibuktikan oleh fakta bahwa sebagian besar telah meningkatkan pelatihan bagi karyawan baru.

D. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas menurut beberapa pakar dalam Zulfan Yamit (2010:7), adalah :

- a. *Deming* : Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- b. *Crosby* : Mempersepsikan kualitas adalah sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
- c. *Juran* : Mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

E. Penerapan

Menurut Setiawan (2004) Penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

F. Kendala

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 667) mendefinisikan pengertian kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. baik yang bersumber dari manusiawi, material, fasilitas perlengkapan dan prosedur yang menghalangi seseorang dalam memproses pengetahuan, keterampilan. Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

G. Tata Tertib

Menurut ahli bernama Sugono (2003), pengertian tata tertib adalah suatu pedoman atau petunjuk, sekaligus berupa ketentuan dan kaidah – kaidah yang dibuat sedemikian rupa untuk mengatur kehidupan masyarakat. Dengan adanya aturan yang mengatur manusia, maka kehidupan pun akan berjalan dengan damai dan teratur.

H. Operasional *Breakfast*

Menurut Nurul Isyanah Tarigan (2013) Keberadaan restoran pada hotel umumnya sangat mempengaruhi tingkat pendapatan pada hotel. Pentingnya pelaksanaan pelayanan pada restoran akan menjadikan seorang pramusaji yang taat aturan akan ketentuan yang telah ditetapkan oleh hotel tersebut.

I. Operasional *Afternoon Tea*

Menurut Lusiana Mustinda (2010) *afternoon tea* merupakan tradisi masyarakat Inggris untuk menikmati teh.

Aneka jenis teh yang diseduh biasanya dinikmati pukul 4 sore. Dilengkapi dengan sandwich, scone hingga kue atau cake lainnya.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, diminta informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87).

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah *Head Waiter*, *GRO* pada *Food and Beverage Service Department*, dan *Bertender* Hotel Padma Bandung. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap standar operasional prosedur dan penerapannya, serta beberapa kendala yang ada di bar Hotel Padma Bandung. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Sumber : Penulis, 2022
Tabel 3.1 Daftar Informan

Informan Kunci		
No	Informan Kunci	Informan Pendukung
1.	Head Waiter	Waiter
2.	Guest Relation Officer FBS Dept.	Staff Cashier / Hostess

C. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data diperoleh atau dikumpulkan dengan melakukan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumen.

D. Uji Keabsahan Data

Uji Keabsahan data pada penelitian ini adalah triangulasi, menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi merupakan pengujian kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data dari beragam cara, sumber dan waktu. Triangulasi juga bisa dilakukan dengan melakukan pengecekan dari hasil penulisan dari tim penulis lain yang diberi tugas untuk melakukan pengumpulan data. Selain itu ada *membercheck*, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Sehingga informasi yang

diperoleh dan akan digunakan dalam penelitian laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara dua tahap, analisis sebelum lapangan dan analisis data di lapangan dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis sebelum lapangan dilakukan dengan data sekunder yang sebelumnya penulis dapatkan melalui kajian pustaka dan penelusuran data *online*, setelah itu data digunakan untuk membuat penulis membuat fokus dari penulisan. Sedangkan analisis data di lapangan dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Hotel Padma Bandung yang beralamat di Jl. Rancabentang No.56 – 58, Ciumbuleuit, Kec. Cicadap, Kota Bandung, Jawa Barat. 40142.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Februari 2022 s/d Juli 2022. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan hingga penyelesaian penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Industri

1. Gambaran Umum Hotel Padma Bandung

Terinspirasi oleh keindahan Parahyangan, Padma Hotel Bandung menawarkan pemandangan gunung yang menakjubkan, kamar yang elegan dan keramahan yang luar biasa yang diwujudkan oleh Layanan Butler 24 jam dengan pengalaman bersantap yang memanjakan mulai dari sarapan, makan siang, teh sore hingga makan malam. Padma Hotel Bandung memiliki *tagline* “*Experience Nature in Total Comfort*”. *Tagline* ini memiliki arti bahwa Padma Hotel Bandung selalu memperhatikan tanggapan tamunya.

Sejarah Padma Hotel Bandung awalnya bernama The Cedi Hotel Bandung yang diresmikan pada tanggal 29 April 1994 dengan memiliki 50 kamar yang beroperasi hingga tahun 2001. Kemudian, pada tanggal 1 April 2001 terjadi perpindahan kepemilikan The Cedi Hotel kepada PT. Puri Zuqni, yang mengakibatkan berubahnya nama hotel menjadi Hotel Malia Bandung. Pada 3 Maret 2008, Hotel ini diambil oleh PT. Trigana Putra Mandiri yang masih berkapasitas 50 kamar pada saat itu.

PT. Trigana Putra Mandiri memulai ekspansi dengan melakukan perubahan desain interior dan menambah beberapa fasilitas baru termasuk menambah jumlah kamar menjadi 124 kamar yang terdiri dari 38 unit *deluxe room*, 12 unit *deluxe balcony room*, 42 unit *premier room*, 16 unit *hillside studio*, 4 unit *gallery suite*, dan 12 unit *premier suite*. Kemudian pada bulan Agustus 2009, hotel mewah bintang 5 ini merubah namanya menjadi Padma Hotel Bandung dan pada tahun 2016 hotel ini kembali di renovasi.

B. Hasil Pembahasan

1. SOP Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung

Hotel Padma Bandung memiliki berbagai standar operasional prosedur guna menunjang keberhasilan di operasionalnya. Standar operasional prosedur ini diterapkan oleh seluruh karyawan Hotel Padma Bandung. Berikut macam – macam standar operasional prosedur pada Departemen *Food and Beverages Service* di Hotel Padma Bandung.

a. Seragam

Seragam yang digunakan sesuai standar operasional prosedur di Padma Hotel Bandung khususnya di *Food and Beverages Service Department* memiliki banyak ragamnya. Seragam yang digunakan berbeda disetiap peran kerja, jadwal kerja dan tema acaranya. Berikut beberapa seragam kerja yang digunakan di *Food and Beverages Service Department* di Padma Hotel Bandung sesuai standarnya.

b. Tata Tertib

- 1) Seluruh karyawan harus datang tepat waktu sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan dengan melakukan cek presensi menggunakan *finger print*.
- 2) Seluruh karyawan bekerja sesuai dengan jumlah jam kerja yaitu 8 jam/hari.
- 3) Seluruh karyawan harus berpenampilan rapih, bersih, dan wangi menggunakan seragam yang sesuai standar Padma Hotel Bandung.
- 4) Seluruh karyawan mendapatkan jam istirahat selama 1 jam.
- 5) Setiap karyawan harus melakukan *handling offer* pada karyawan yang akan *incharge* setelahnya.
- 6) Seluruh karyawan wajib menghadiri briefing.
- 7) Seluruh karyawan dilarang makan dan minum disaat jam kerja berlangsung.
- 8) Apabila tidak hadir dikarenakan izin sakit, setiap karyawan harus melampirkan surat sakit di hari tersebut atau paling lambat satu hari setelahnya.
- 9) Seluruh karyawan wajib merawat dan menjaga lokernya masing – masing.
- 10) Seluruh karyawan wajib melaporkan kepada *FB Director, Restaurant Manager, Asst. Restaurant Manager*, atau *Restaurant Supervisor* apabila terdapat kendala dan *complaint* dari tamu khususnya di *Restaurant*.
- 11) Setiap karyawan yang mendapatkan *complaint from the guest* wajib memasukkan ke *log book*.

c. Breakfast Operational

Salah satu kegiatan operasional kerja di restoran yaitu operasional pada saat *breakfast*. Berikut SOP pada kegiatan *breakfast operational* di Hotel Padma Bandung.

- 1) Menyambut tamu pada saat datang ke restoran.
- 2) Mendata tamu yang hendak sarapan dengan menanyakan nama, nomor kamar, dan jumlah orang.
- 3) Mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan duduk.
- 4) Menawarkan teh dan kopi.
- 5) Melayani kebutuhan tamu, apabila ada tamu yang hendak meminta bantuan.
- 6) Melakukan *clear-up utensils* pada meja tamu.
- 7) Menawarkan bantuan kepada tamu, seperti ingin disajikan makanan dan minuman yang tersedia di *buffet*.
- 8) Melakukan *last greeting* dan mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai sarapan.

d. Afternoon Tea Operational

Kegiatan operasional kerja lainnya di restoran yang ada di Hotel Padma Bandung adalah *afternoon tea operational*. Berikut SOP pada kegiatan *afternoon tea operational* di Hotel Padma Bandung.

- 1) Menggunakan seragam berupa pakaian adat Jawa Barat.
 - 2) Menyambut tamu pada saat datang.
 - 3) Mendata tamu yang hendak sarapan dengan menanyakan nama, nomor kamar, dan jumlah orang.
 - 4) Menawarkan teh dan kopi.
 - 5) Melayani kebutuhan tamu, apabila ada tamu yang hendak meminta bantuan.
 - 6) Melakukan clear-up utensils pada meja tamu.
 - 7) Melakukan *last greeting* dan mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai.
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung
- Penerapan SOP di Hotel Padma Bandung dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Hotel Padma Bandung seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, SOP *breakfast operational*, dan SOP *afternoon tea operational*. Dengan adanya penerapan SOP yang baik dapat menjadikan Hotel Padma Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik. Berikut penerapan SOP Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung.

a. Seragam

Sumber : Peneliti, 2022

Tabel 4.1

Penerapan SOP Seragam

No	Penerapan	Pelaksanaan		
		Tidak pernah	Jarang	Selalu
1.	Atasan : Kemeja merah (laki – laki), kemeja batik dan dress hitam (perempuan)			✓
2.	Bawahan : celana bahan hitam (laki – laki), rok span hitam dan <i>stocking</i> hitam (perempuan), dan sabuk hitam			✓
3.	Alas kaki : Sepatu hitam (laki – laki dan perempuan) dan kaos kaki hitam			✓
4.	Nametag yang dikenakan di bagian dada sebelah kanan			✓
5.	Ketentuan Umum: a. Rambut tidak panjang bagi laki – laki dan harus berwarna hitam bagi semua staff atau trainee. b. Kuku tidak panjang c. Tidak berkumis, berjambut, dan berjambang bagi laki laki. d. Wajib mengenakan gel rambut bagi laki – laki e. Tidak bau badan f. Rambut wajib dicepol bagi perempuan g. Tidak mengenakan aksesoris berlebih			✓

b. Tata Tertib

Sumber : Peneliti, 2022

Tabel 4.2

Penerapan SOP Tata Tertib

No	Penerapan	Pelaksanaan		
		Tidak pernah	Jarang	Selalu
1.	Karyawan datang tepat waktu			✓
2.	Jam kerja 8 jam/hari			✓
3.	Well Grooming			✓
4.	Durasi istirahat selama 1 jam			✓
5.	Melakukan <i>handling over</i> kepada <i>staff incharge</i> selanjutnya			✓
6.	Karyawan hadir dalam <i>briefing</i>		✓	
7.	Tidak makan dan minum saat bekerja			✓
8.	Melampirkan surat sakit apabila sakit			✓
9.	Karyawan menjaga dan merawat loker masing – masing		✓	
10.	<i>Giving the complaint report from the guest</i> kepada atasan di <i>FBS Department</i>			✓
11.	Mencatat <i>complaint</i> ke <i>log book</i>			✓

c. Operasional Breakfast

Sumber : Peneliti, 2022

Tabel 4.3

Penerapan SOP Operasional Breakfast

No	Penerapan	Pelaksanaan		
		Tidak pernah	Jarang	Selalu
1.	Menyambut tamu pada saat datang ke restoran			✓
2.	Mendata kedatangan tamu			✓
3.	Menawarkan dan mengantarkan tamu ke meja			✓
4.	Menawarkan teh dan kopi			✓
5.	Melayani kebutuhan tamu			✓
6.	Memastikan kualitas makanan dengan bertanya kepada tamu			✓
7.	Melakukan <i>clear up utensils</i> pada meja tamu			✓
8.	Menawarkan bantuan kepada tamu			✓
9.	Melakukan <i>last greeting</i> dan terima kasih kepada tamu yang sudah selesai sarapan			✓
10.	Memeriksa keadaan meja mulai dari bawah meja, bawah kursi, dan atas kursi jika ada barang tamu yang tertinggal			✓
11.	Hostess mengucapkan selamat tinggal dan terima kasih			✓

d. Operasional Afternoon Tea

Sumber : Peneliti, 2022

Tabel 4.4

Penerapan SOP Operasional Afternoon Tea

No	Penerapan	Pelaksanaan
----	-----------	-------------

		Tidak pernah	Jarang	Selalu
1.	Menggunakan seragam pakaian adat Jawa Barat (Kebaya dan Pangsi)			✓
2.	Menyambut tamu pada saat datang			✓
3.	Mendata kedatangan tamu			✓
4.	Menawarkan teh dan kopi			✓
5.	Melayani kebutuhan tamu			✓
6.	Melakukan <i>clear up utensils</i> pada meja tamu			✓
7.	Melakukan last greeting dan terima kasih kepada tamu yang sudah selesai			✓
8.	Melakukan konfirmasi kepada tamu yang tidak datang afternoon tea dan menawarkan untuk diantarkan beberapa hidangan ke kamar.		✓	

Dari keempat penerapan standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung di atas, dapat dilihat bahwa keempatnya sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan dari banyak dari beberapa poin yang selalu dilaksanakan oleh karyawan. Maka dapat disimpulkan seperti tabel berikut.

Sumber : Penulis, 2022

Table 4.5

Penerapan SOP Secara Keseluruhan

No	Penerapan	Pelaksanaan		
		Tidak pernah	Jarang	Selalu
1.	Seragam			✓
2.	Tata Tertib		✓	
3.	Operasional Breakfast			✓
4.	Operasional Afternoon Tea		✓	

3. Kendala Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung

Dalam proses pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada Departemen Food and Beverage Service di Padma Hotel Bandung terdapat beberapa kendala, dari hasil pembahasan yang di peroleh dari rumusan masalah, kendala yang dihadapi pada saat penerapan standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service seperti berikut ini :

a. Kendala Pada Tata Tertib

Kendala yang dihadapi pada bagian ini yaitu :

1) Karyawan datang tepat waktu

Hal ini menjadi kendala pada bagian tata tertib di Hotel Padma Bandung khususnya Departemen *Food and Beverage Service* dikarenakan masih ada beberapa karyawan yang datang ke hotel tidak tepat waktu sesuai jadwal jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini tentunya mempengaruhi kelancaran operasional kerja. Saran dan solusi yang dapat dilakukan yakni, mempertegas tata tertib yang telah ditentukan kepada seluruh karyawan.

2) Jam kerja 8 jam perhari

Hal ini menjadi kendala dikarenakan hampir semua karyawan bekerja lebih dari 8 jam perhari. Hal ini disebabkan karena *occupany* hotel yang selalu tinggi dan membutuhkan tenaga kerja yang lebih banyak. Maka dari itu, karyawan bisa bekerja lebih dari jam yang telah ditentukan. Saran dan solusi yang dapat dilakukan yakni, menambah sumber daya manusia sebagai tenaga kerja baik itu membuka lowongan pekerjaan sebagai *staff* atau *daily worker*.

3) Karyawan hadir dalam *briefing*

Terdapat beberapa karyawan yang tidak bisa mengikuti kegiatan *briefing* dikarenakan karyawan tersebut harus tetap *incharge* di *section* masing – masing. Saran dan solusi yang dapat dilakukan yakni waktu pelaksanaan *briefing* dapat dilakukan sebelum operasional dimulai.

4) Karyawan menjaga dan merawat loker masing – masing

Terdapat beberapa karyawan yang menghilangkan kunci lokernya dengan tidak sengaja dan mengakibatkan kehilangan barang yang disimpan dilokernya.

b. Kendala Pada Operasional Afternoon Tea

Kendala yang terjadi pada saat operasional *afternoon tea* yaitu pada saat melakukan konfirmasi kepada tamu yang tidak datang *afternoon tea* dan menawarkan untuk diantarkan beberapa hidangan ke kamar. Hal ini seringkali terjadi karena terdapat beberapa tamu yang tidak datang saat *tea time* berlangsung dan meminta untuk di antarkan ke kamarnya tetapi diluar jam operasional *afternoon tea*. Solusi dan saran yang dapat dilakukan yakni, *greeter* / *hostess team* melakukan *crosscheck* kepada tamu yang belum datang pada kegiatan *afternoon tea* diwaktu mendekati operasional berakhir.

Kendala di atas berdasarkan penerapan standar operasional prosedur yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Pada 5 poin SOP seragam sudah selalu dilaksanakan dengan baik. Dari sebelas poin SOP tata tertib terdapat tujuh poin yang selalu dilaksanakan, tiga poin yang jarang dilaksanakan, dan satu poin yang tidak pernah dilaksanakan. Dari sebelas poin SOP operasional *breakfast* sudah selalu dilaksanakan dengan baik. Dari delapan poin SOP operasional *afternoon tea* terdapat tujuh poin yang selalu dilaksanakan dan satu poin yang jarang dilaksanakan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- A. SOP Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung tidak memiliki SOP tertulis, terutama mengenai seragam karyawan, tata tertib, dan operasional *afternoon tea*. Namun pada operasionalnya karyawan melaksanakan peraturan yang ada dengan baik. Karyawan memahami dan melaksanakan SOP berdasarkan orientasi karyawan sebelum masuk kerja dan dari teguran lisan ketika terjadi pelanggaran.
- B. Dari keempat penerapan standar operasional prosedur pada Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung terbilang sangat baik. Hal ini

dinyatakan dengan penerapan SOP seragam yang sangat baik, penerapan SOP tata tertib yang baik, penerapan SOP operasional *breakfast* yang sangat baik, dan penerapan SOP *afternoon tea* yang baik.

- C. Pada penerapan SOP tata tertib terdapat tiga point yang jarang dilaksanakan dan satu poin yang tidak pernah dilaksanakan. Pada penerapan SOP operasional *afternoon tea* terdapat satu poin yang jarang dilaksanakan.

REFERENSI

- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jakarta: Media Pressindo.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jakarta: Media Pressindo.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jakarta: Media Pressindo.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jakarta: Media Pressindo.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jakarta: Media Pressindo.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sugiyono. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: alfabeta.
- Abdillah, Pius dan Danu Prasetya. 2009. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Arloka.
- Gusnadi, D. (2019). Analisis Uji Organoleptik Tapai Singkong Pada Produk Cookies Sebagai Upaya Meningkatkan Eksistensi Tapai Singkong Di Kota Bandung. *Jurnal Akrab Juara*, 4(5), 73-80.