

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang menetapkan bagaimana dan bagaimana pekerjaan harus dilakukan untuk memastikan standar kerja yang konsisten, efisien, dan berkualitas. Sailendra (2015) menyatakan bahwa SOP dirancang untuk memastikan bahwa operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. SOP sangat penting dalam manajemen berbagai layanan hotel, seperti akomodasi, makanan, minuman, dan layanan tambahan lainnya. Memenuhi kebutuhan tamu, baik yang menginap maupun yang berkunjung, adalah tujuan utama pengelolaan hotel secara komersial.

Salah satu layanan penting di hotel adalah Room Service, yang menyediakan makanan dan minuman langsung ke kamar tamu sepanjang hari. Menurut Irman (2018), Room Service adalah bagian dari departemen makanan dan minuman dan bertanggung jawab untuk melayani tamu yang ingin makan atau minum di kamar mereka. Suhairi (2020) juga mengatakan bahwa Room Service bertanggung jawab atas pesanan dan pelayanan makanan dan minuman yang disajikan di kamar tamu atau di tempat lain di hotel.

Untuk Room Service, setiap hotel memiliki SOP sendiri. Misalnya, Hyatt Regency Yogyakarta menerapkan SOP Handling Room Service by Phone, yang merujuk pada pedoman dari ASPAC Brand. SOP ini diharapkan menjadi acuan standar bagi waiter/waitress dalam melakukan pekerjaan mereka. Namun, dalam kenyataannya, ada banyak hambatan, seperti kesalahan manusia dan kesalahan komunikasi, yang mengurangi kepuasan tamu. Salah satu masalah yang ditunjukkan oleh tamu dalam melaksanakan prosedur operasi standar (SOP)

adalah keterlambatan pengiriman makanan dan miskomunikasi tentang makanan yang mengandung alergen.

Salah satu contoh complaint tamu mengenai pelayanan room service, dikutip dari salah satu situs booking pada tahun 2022 melalui TripAdvisor "Sangat mengecewakan!!! Room service masuk tiba2 ke dalam kamar tanpa seizin saya 2x. Disaat saya sedang ganti baju"

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi SOP Handling Room Service by Phone di Hyatt Regency Yogyakarta dan menemukan masalah yang ada. Tujuan utama adalah untuk mengetahui seberapa efektif SOP diterapkan dan apa yang menghalangi pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mendidik pembaca tentang pentingnya SOP sebagai acuan kerja dalam industri perhotelan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Hyatt Regency Yogyakarta dan industri perhotelan dan pariwisata Indonesia secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dari masalah ini adalah:

- 1) Apakah waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta telah menerapkan SOP Handling Room Service by Phone dengan baik dan benar?
- 2) Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pelayan atau waitress dalam menerapkan SOP tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Standard Operating Procedure Handling Room Service by Phone di Hyatt Regency Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Mengevaluasi implementasi SOP Handling Room Service by Phone di Hyatt Regency Yogyakarta dan menemukan masalah yang ada
- 2) Mengetahui seberapa efektif SOP diterapkan dan apa yang menghalangi pelaksanaannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Bagi Jurusan Perhotelan
Bagi jurusan Perhotelan dapat sebagai pengetahuan akan pentingnya menerapkan Standard Operating Procedure yang sudah ditetapkan.
- 2) Bagi Penulis
Penelitian ini adalah salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Perhotelan Universitas Telkom. Penelitian ini sebagai penambah ilmu pengetahuan dan penambahan wawasan bagi penulis mengenai SOP Handling Room Service By Phone di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta