

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN ROOM SERVICE MELALUI  
TELEPON HOTEL HYATT REGENCY  
YOGYAKARTA**

***STANDARD OPERATING PROCEDURE  
HANDLING ROOM SERVICE BY PHONE HOTEL  
HYATT REGENCY YOGYAKARTA***

**PROYEK AKHIR**

**MUHAMMAD FAKHRI FADHLURROHMAN  
6707210054**



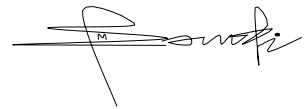
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
FAKULTAS ILMU TERAPAN  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG, 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE MELALUI TELEPON**  
**HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

Penulis

Muhammad Fakhri Fadhlurrohman

6707210054



---

Pembimbing I

Dr. Ersy Ervina, S.Sos., MM.Par.

15800016

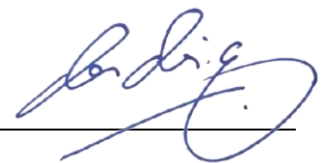


---

Ketua Program Studi

Dendi Gusnadi., S.Par., MM.Par.

18880125



---

Bandung, 8 Agustus 2024

## PERNYATAAN

---

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya), baik di Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing atau tim promotor atau penguji;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat cuplikan karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Saya mengizinkan karya tulis ini dipublikasikan oleh Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom, dengan tetap mencantumkan saya sebagai penulis; dan

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila pada kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

Bandung, 21 Agustus 2024

Pembuat pernyataan,



Muhammad Fakhri Fadhlurrohman

## KATA PENGANTAR

---

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penyusunan proyek akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar diploma di Universitas Telkom.

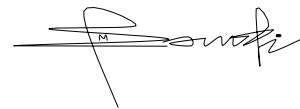
Sejak awal hingga akhir proses penyusunan proyek akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan, baik dalam bentuk materi, waktu, sumbangan pikiran serta dorongan moril yang semua itu sangat berperan dalam membantu penulis dalam menyusun proyek akhir ini. Oleh karena itu penulis memberikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Angga Rusdinar, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.
2. Dendi Gusnadi.,S.Par.,MM.Par selaku ketua Program Studi D3 Perhotelan Universitas Telkom.
3. Ratna Gema Maulida.,S.ST.Par.,MM.Par, selaku Dosen Wali
4. Dr. Siti Zakiah, S.Par., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan membimbing dalam penulisan proyek akhi ini.
5. Tito Pandu Raharjo, SST. Par., MM. Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
6. Seluruh dosen prodi D3 Perhotelan Telkom University yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Kepada Papah dan Mamah yang tak henti memberikan doa terbaik.
8. Adik-adik semua terkasih telah memberikan dukungan kepada penulis selama berkuliah di Telkom University

9. Rekan D3PH45-02 dan seluruh rekan satu perjuangan prodi D3 Perhotelan Telkom University yang telah memberikan kenangan yang tidak terlupakan, semoga kita semua bisa menjadi orang yang berguna bagi keluarga, nusa, bangsa dan agama

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dari proyek akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar bisa menjadi lebih baik. Semoga penulisan proyek akhir ini dapat memberikan manfaat untuk penulis ataupun pihak lainnya.

Bandung, 21 Agustus 2024



Muhammad Fakhri Fadhlurrohman

## ABSTRAK

---

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan alat penting untuk menjamin konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan, serta untuk menjaga kualitas dan efektivitas layanan. Hyatt Regency Yogyakarta telah menetapkan SOP Handling Room Service by Phone untuk memastikan standar kerja yang tinggi. Namun, terdapat sejumlah kendala dan kelalaian yang dilakukan oleh waiter/waitress yang berdampak pada penurunan tingkat kepuasan tamu dan timbulnya keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP Handling Room Service by Phone di Hyatt Regency Yogyakarta, dengan fokus pada identifikasi masalah dan analisis kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 10 responden serta observasi langsung. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai penerapan SOP, mengidentifikasi kendala yang ada, dan menyarankan langkah-langkah preventif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

**Kata kunci : SOP, Waiter/Waitress, Handling Room Service By phone, Hyatt Regency Yogyakarta**

## **ABSTRACT**

---

*Standard Operating Procedure (SOP) is a crucial tool for ensuring consistency and efficiency in job execution, as well as maintaining the quality and effectiveness of services. Hyatt Regency Yogyakarta has established the SOP Handling Room Service by Phone to ensure high work standards. However, several challenges and lapses by waiters/waitresses have led to a decrease in guest satisfaction and an increase in complaints. This study aims to evaluate the implementation of the SOP Handling Room Service by Phone at Hyatt Regency Yogyakarta, focusing on identifying issues and analyzing adherence to the established procedures. Using a quantitative approach, the research involves data collection through a questionnaire distributed to 10 respondents and direct observation. The findings are expected to provide insights into SOP implementation, identify existing challenges, and suggest preventive measures to improve service quality and guest satisfaction.*

***Keywords: SOP, Waiter/Waitress, Handling Room Service by phone, Hyatt Regency Yogyakarta***

## Daftar Isi

---

<b>PERNYATAAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Hotel.....	4
2.1.1 Definisi Umum Hotel .....	4
2.1.2 Klasifikasi dan Jenis Hotel .....	4
2.1.3 Fungsi dan Peran Hotel dalam Industri Perhotelan.....	5
2.2 Food and Beverage Department.....	6
2.2.1 Definisi dan Fungsi Food and Beverage Department .....	6
2.2.2 Komponen dan Struktur Food and Beverage Department .....	6
2.2.3 Pengelolaan Operasional .....	7
2.3 Room Service .....	7
2.3.1 Definisi dan Tujuan Room Service .....	7
2.3.2 Komponen dan Proses Room Service .....	8
2.3.3 Pengelolaan Room Service .....	8
2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Room Service Melalui Telepon.....	8
2.5 Implementasi SOP Pelayanan Room Service Melalui Telepon .....	9
2.6 Kendala dan Kelalaian dalam Implementasi SOP.....	10
2.7 Upaya Preventif dan Perbaikan.....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	12



3.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2 Populasi dan Sampel .....	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	12
3.4 Teknik Analisis Data .....	13
3.5 Prosedur Penelitian.....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	15
4.1 Hasil dan Pembahasan .....	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran .....	21
DAFTAR PUSTKA.....	22

## Daftar Gambar

---

Gambar 4.1	Tingkat Pengimplementasian SOP di Hyatt Regency Yogyakarta.....	16
Gambar 4.2	Tingkat Kendala dan Kelalaian.....	17

## Daftar Tabel

---

Tabel 4.1	Kendala yang Ditemukan.....	18
Tabel 4.2	Kelalaian Waiter / Waitress.....	18
Tabel 4.3	Dampak yang Terjadi.....	19

## 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

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

---

#### 2.1 Hotel

##### 2.1.1. Definisi Umum Hotel

Hotel adalah tempat tinggal dengan tempat tidur dan layanan tambahan untuk tamu yang menginap. Dalam buku mereka "Introduction to Hospitality" yang diterbitkan pada tahun 2019 oleh John R. Walker dan Josielyn T. Walker, hotel adalah unit bisnis yang menawarkan kamar atau suite untuk menginap dan berbagai fasilitas seperti restoran, kolam renang, dan pusat kebugaran. Buku ini memberikan pemahaman dasar tentang peran utama hotel dalam memberikan akomodasi dan layanan kepada pelanggan.

Menurut "The Hospitality Industry Handbook" (2004), Peter Jones dan Andrew Lockwood menggambarkan hotel sebagai tempat yang tidak hanya menyediakan akomodasi tetapi juga menawarkan berbagai layanan dan fasilitas untuk meningkatkan pengalaman tamu. Mereka telah berkembang dari sekadar tempat tidur dan mandi menjadi destinasi yang menawarkan berbagai pengalaman.

##### 2.1.2. Klasifikasi dan Jenis Hotel

Hotel dapat dikategorikan menurut berbagai kriteria, seperti jenis layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Dalam "Hotel Front Office Management" (2019), James A. Bardi menjelaskan berbagai jenis hotel, termasuk hotel mewah, hotel butik, hotel bisnis, dan hotel resort. Klasifikasi ini berdampak pada layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel serta target pasar yang mereka tuju.

Dalam "The Hotel Industry: A Critical Introduction" (2020), Philip T. Kotler dan John T. Bowen mengatakan bahwa klasifikasi hotel juga mencakup kategori yang didasarkan pada standar layanan dan jenis akomodasi yang ditawarkan. Buku ini membahas bagaimana klasifikasi ini berkontribusi pada memenuhi berbagai kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

### **2.1.3. Fungsi dan Peran Hotel dalam Industri Perhotelan**

Hotel memainkan peran penting dalam industri pariwisata dan perhotelan karena mereka menyediakan layanan akomodasi, makanan, dan hiburan. Dalam "Hotel Management and Operations" (2011), Michael J. O'Fallon dan Denney G. Rutherford menjelaskan bahwa hotel berfungsi sebagai pusat layanan yang melayani berbagai kebutuhan tamu dan membantu ekonomi lokal. Selain itu, untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, mereka menjelaskan bagaimana hotel beroperasi.

Dalam "Managing Hospitality Organizations" (2018), David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, dan Allisha A. Miller membahas bagaimana manajemen hotel berfokus pada meningkatkan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan dan bagaimana hotel memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang luar biasa.

Dalam artikel mereka yang berjudul "Peran Hotel dalam Pengembangan Pariwisata" (2020), Claudia J. Santos dan Ana M. Teixeira melihat bagaimana hotel mendukung ekonomi lokal dan membantu pengembangan pariwisata. Artikel ini membahas peran hotel dalam infrastruktur pariwisata dan pemasaran destinasi.



## **2.2 Food and Beverage Department**

### **2.2.1. Definisi dan Fungsi Food and Beverage Department**

Food and Beverage Department di hotel bertanggung jawab untuk menyediakan, mengawasi, dan memberikan layanan makanan dan minuman. Menurut "Pengawasan Makanan dan Minuman" yang ditulis oleh John Cousins, Dennis Lillicrap, dan Susan Minett (2011), departemen ini meliputi restoran, bar, Room Service, dan fasilitas katering. Menyediakan layanan berkualitas tinggi, menjamin kepuasan tamu, dan mengelola operasi dengan efisien adalah tujuan utamanya.

Menurut Edward E. Beveridge dalam "Manajemen Restoran: Pelanggan, Operasi, dan Karyawan" (2012), departemen ini bertanggung jawab untuk menyediakan pengalaman kuliner yang menyenangkan bagi tamu. Perencanaan menu, pengadaan bahan makanan, dan pengawasan staf adalah semua bagian dari pengelolaan. Ini juga melibatkan memastikan bahwa semua layanan memenuhi standar yang ditetapkan.

### **2.2.2. Komponen dan Struktur Food and Beverage Department**

Sebagian besar departemen terdiri dari restoran, bar, Room Service, dan fasilitas katering. Dalam "Introduction to Hospitality" yang diterbitkan pada tahun 2019 oleh John R. Walker dan Josielyn T. Walker, dijelaskan bahwa meskipun setiap komponen memiliki peran dan tugas yang berbeda, semuanya bekerja sama untuk memberikan layanan yang koheren dan berkualitas tinggi.

Menurut James A. Bardi dalam "Hotel Front Office Management" (2019), struktur departemen ini terdiri dari berbagai posisi penting, seperti manajer makanan dan minuman, kepala koki, dan staf layanan. Manajer bertanggung jawab atas keseluruhan operasional, termasuk perencanaan anggaran, pengelolaan stok, dan pelatihan staf.

### **2.2.3. Pengelolaan Operasional**

Perencanaan menu, pengadaan bahan, dan pengawasan kualitas adalah semua bagian dari pengelolaan operasional. Dalam "The Hospitality Industry Handbook" yang ditulis oleh Peter Jones dan Andrew Lockwood pada tahun 2004, mereka menekankan betapa pentingnya memiliki perencanaan yang matang untuk memastikan layanan makanan dan minuman yang konsisten. Faktor penting termasuk mengawasi biaya, memilih pemasok, dan memastikan bahwa peraturan keamanan dan kebersihan makanan dipatuhi.

Sebagai bagian dari departemen ini, Room Service harus dikelola dengan efisien, menurut Karen A. Morris dalam "Effective Room Service Operations: A Case Study Approach" yang diterbitkan pada tahun 2018. Untuk menjadi pelanggan yang puas, sangat penting untuk mengawasi waktu penyajian dan berinteraksi dengan tamu.

## **2.3 Room Service**

### **2.3.1. Definisi dan Tujuan Room Service**

Room Service hotel adalah layanan yang memberikan makanan dan minuman kepada tamu secara langsung di kamar mereka. Menurut Michael J. O'Fallon dan Denney G. Rutherford dalam "Hotel Management and Operations" (2011), layanan ini merupakan bagian penting dari departemen makanan dan minuman karena tujuan mereka adalah untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu dengan memberikan kenyamanan dan fleksibilitas saat mereka memilih untuk makan di kamar mereka.

Menurut Judith Bell dan Stephen D. Ellis dalam "Effective Room Service Operations: A Case Study Approach" (2013), tujuan utama Room Service adalah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan memuaskan bagi tamu tanpa membuat mereka meninggalkan kamar. Layanan ini sangat penting untuk meningkatkan citra hotel sebagai penyedia layanan yang unggul.

### **2.3.2. Komponen dan Proses Room Service**

Pengaturan menu, penerimaan pesanan, persiapan makanan, pengantaran, dan penanganan pembayaran adalah beberapa komponen penting dari Room Service. Dalam "Introduction to Hospitality" (2019), John R. Walker dan Josielyn T. Walker menjelaskan bahwa koordinasi antara staf dapur, pelayan kamar, dan penerimaan pesanan sangat penting untuk memberikan layanan yang efisien.

Michael A. O'Fallon menjelaskan dalam "Hotel Management and Digital Transformation" (2021) bahwa teknologi seperti aplikasi seluler dan sistem pemesanan online semakin sering digunakan untuk meningkatkan pengalaman tamu dan mempercepat proses pemesanan.

### **2.3.3. Pengelolaan Room Service**

Manajemen Room Service Manajemen Room Service mencakup pengawasan waktu penyajian, kualitas makanan, dan kepuasan pelanggan. Menurut Karen A. Morris dalam "Effective Room Service Operations: A Case Study Approach" (2018), merencanakan dengan cermat untuk memastikan pesanan diproses dan dikirim tepat waktu dengan menjaga kualitas makanan adalah bagian dari pengelolaan yang efektif.

Menurut James A. Bardi dalam "Hotel Front Office Management" (2019), staf Room Service harus dilatih untuk memberikan pelayanan yang profesional dan ramah karena keberhasilan Room Service bergantung pada kemampuan staf untuk menangani permintaan dengan baik.

## **2.4 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Room Service Melalui Telepon**

Standar Operasional Prosedur (SOP) penting untuk layanan room service melalui telepon untuk menjamin kualitas dan konsistensi layanan. Dalam "Hotel Management and Operations" (2011), Michael J. O'Fallon dan Denney G. Rutherford menyatakan bahwa beberapa elemen penting dari SOP ini termasuk penerimaan dan verifikasi pesanan, pengolahan pesanan, pengantaran, dan konfirmasi detail pesanan. Staf harus menjawab telepon dengan sopan, mencatat

pesanan dengan akurat, dan memverifikasi jenis, jumlah, dan waktu pengantaran. Setiap pesanan diproses dengan cepat dan efisien berkat proses ini.

Dalam "Introduction to Hospitality" (2019), John R. Walker dan Josielyn T. Walker menekankan bahwa dokumentasi yang baik dan komunikasi yang jelas sangat penting untuk mencegah kesalahpahaman. Seperti yang dijelaskan oleh James A. Bardi dalam "Hotel Front Office Management" (2019), pelatihan staf sangat penting untuk memastikan bahwa staf dapat menangani situasi dengan profesionalisme. Seperti yang disarankan oleh Andrew J. S. McDonald dalam "Trends in the Hotel Industry: Innovation and Technology" (2022), evaluasi dan perbaikan SOP rutin diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan teknologi baru. SOP yang efektif meningkatkan layanan dan pengalaman tamu.

## **2.5 Implementasi SOP Pelayanan Room Service Melalui Telepon**

Untuk menjaga kualitas dan konsistensi layanan, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah penting. Dalam "Hotel Management and Operations" (2011), Michael J. O'Fallon dan Denney G. Rutherford mengatakan bahwa SOP harus mencakup penerimaan pesanan, pengolahan, pengantaran, dan konfirmasi rincian. Untuk menghindari kesalahan, staf harus menjawab telepon dengan sopan, mengumpulkan informasi pesanan secara akurat, dan mengonfirmasi jenis makanan, jumlah, dan waktu pengantaran.

Dalam "Introduction to Hospitality" (2019), John R. Walker dan Josielyn T. Walker menekankan bahwa pelatihan staf sangat penting untuk komunikasi dan prosedur operasional. Pelatihan yang baik memastikan staf dapat memenuhi harapan tamu dan menangani pesanan dengan baik. Selain itu, Karen A. Morris menunjukkan dalam "Effective Room Service Operations: A Case Study Approach" (2018) bahwa evaluasi rutin implementasi SOP sangat penting untuk menemukan masalah dan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik tamu.

Menurut Andrew J. S. McDonald dalam "Trends in the Hotel Industry: Innovation and Technology" (2022) dapat meningkatkan efisiensi dengan menggunakan teknologi seperti sistem pemesanan digital. Hotel dapat memastikan pelayanan room service yang memuaskan melalui telepon dengan SOP yang direncanakan dengan baik, pelatihan staf, evaluasi berkala, dan teknologi terbaru.

## **2.6 Kendala dan Kelalaian dalam Implementasi SOP**

Dalam pelayanan room service melalui telepon, seringkali ada kendala dan kelalaian saat menerapkan SOP. Kesalahan komunikasi adalah salah satu hambatan utama. Kesalahan dalam pengiriman makanan atau minuman dapat terjadi karena staf tidak mencatat pesanan dengan akurat atau tidak mengonfirmasi rincian dengan jelas. Menurut Michael J. O'Fallon dan Denney G. Rutherford dalam "Hotel Management and Operations" (2011), kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh pencatatan informasi yang tidak akurat.

Kurangnya pelatihan staf juga merupakan masalah. Jika staf tidak mendapatkan pelatihan yang memadai tentang prosedur room service dan cara berbicara dengan telepon, mereka mungkin tidak dapat menangani pesanan dengan efektif. Dalam "Introduction to Hospitality" (2019), John R. Walker dan Josielyn T. Walker menunjukkan bahwa pelatihan yang buruk dapat menyebabkan layanan yang lambat dan kesalahan dalam pesanan.

Selain itu, evaluasi yang tidak teratur dan perbaikan yang tidak konsisten merupakan masalah. Jika evaluasi berkala tidak dilakukan, hotel mungkin tidak menyadari masalah dalam pelaksanaan prosedur operasi standar (SOP) sampai masalah tersebut berdampak pada kepuasan tamu. Karen A. Morris mengatakan dalam "Operasi PeRoom Service yang Efektif: Pendekatan Studi Kasus" (2018) bahwa umpan balik tamu dan perbaikan berkelanjutan sangat penting untuk mengatasi kelalaian ini.

Dimungkinkan untuk mengatasi masalah ini melalui peningkatan pelatihan staf, penerapan sistem pemesanan yang lebih akurat, dan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa prosedur operasi standar (SOP) diterapkan secara efektif.

## 2.7 Upaya Preventif dan Perbaikan

Dalam pelayanan room service melalui telepon, seringkali ada kendala dan kelalaian saat menerapkan prosedur operasional standar (SOP). Salah satu hambatan utama adalah kesalahan komunikasi. Kesalahan pengiriman makanan atau minuman dapat terjadi karena staf tidak mencatat pesanan dengan akurat atau tidak mengonfirmasi rincian dengan jelas. Menurut Michael J. O'Fallon dan Denney G. Rutherford dalam "Hotel Management and Operations" (2011), pencatatan informasi yang tidak akurat sangat memengaruhi kepuasan tamu.

Selain itu, kurangnya pelatihan staf adalah masalah. Staf mungkin tidak dapat menangani pesanan dengan baik jika mereka tidak mendapatkan pelatihan yang memadai tentang prosedur room service dan cara berbicara dengan telepon. John R. Walker dan Josielyn T. Walker menunjukkan dalam "Introduction to Hospitality" (2019) bahwa pelatihan yang buruk dapat menyebabkan layanan yang lambat dan kesalahan dalam pesanan.

Selain itu, evaluasi dan perbaikan yang tidak konsisten adalah masalah. Jika evaluasi berkala tidak dilakukan, hotel mungkin tidak mengetahui masalah dengan prosedur operasi standar (SOP) sampai masalah tersebut berdampak pada kepuasan tamu. Dalam "Operasi PeRoom Service yang Efektif: Pendekatan Studi Kasus" (2018), Karen A. Morris mengatakan bahwa umpan balik tamu dan perbaikan berkelanjutan sangat penting untuk mengatasi kelalaian ini.

Dengan meningkatkan pelatihan karyawan, menerapkan sistem pemesanan yang lebih akurat, dan melakukan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa prosedur operasi standar (SOP) diterapkan dengan benar, masalah ini dapat diselesaikan.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

---

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dikombinasikan dengan analisis deskriptif. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana SOP Handling Room Service by Phone diterapkan di Hyatt Regency Yogyakarta dan untuk mengidentifikasi berbagai masalah yang dihadapi oleh waiter/waitress saat menerapkannya. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah metodologi yang berbasis positivisme dan dianggap sebagai metode ilmiah karena menggunakan prinsip-prinsip ilmiah konkret, empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Analisis deskriptif menggunakan data observasi, survei, dan wawancara untuk memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh waiter/waitress yang terlibat dalam pelayanan Room Service di Hyatt Regency Yogyakarta. Sampel penelitian terdiri dari 10 responden yang dipilih secara purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman kerja dan keterlibatan langsung dalam penerapan SOP.

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. **Survei dengan Kuesioner:** Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai persepsi dan pengalaman waiter/waitress terkait penerapan SOP Handling Room Service by Phone. Kuesioner ini mencakup

pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pemahaman SOP, pelaksanaannya, serta kendala yang dihadapi. Kuesioner disebarakan kepada 10 responden yang terlibat dalam pelayanan Room Service.

- b. **Observasi Langsung:** Observasi dilakukan untuk mengamati secara real-time pelaksanaan SOP di lapangan. Proses ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana SOP diimplementasikan oleh staf dan mengidentifikasi masalah atau kekurangan yang mungkin tidak terungkap melalui kuesioner. Observasi ini dilakukan selama periode tertentu untuk mendapatkan gambaran yang akurat mengenai penerapan SOP.
- c. **Wawancara Mendalam:** Wawancara dilakukan untuk memperoleh wawasan kualitatif mengenai pengalaman dan pandangan waiter/waitress tentang penerapan SOP. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam tentang kendala yang dihadapi, persepsi terhadap SOP, serta saran untuk perbaikan. Wawancara dilakukan dengan beberapa responden terpilih untuk mendapatkan data yang mendalam dan relevan.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner, observasi, dan wawancara dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif. Teknik ini melibatkan pengorganisasian, penyajian, dan interpretasi data untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Data kuantitatif dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan frekuensi dan rata-rata jawaban responden. Data kualitatif dari wawancara dan observasi dianalisis dengan mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang muncul dalam data tersebut. Gabungan hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang efektivitas penerapan SOP dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya



### **3.5 Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian dimulai dengan penyusunan instrumen penelitian, yaitu kuesioner, panduan observasi, dan panduan wawancara. Setelah instrumen siap, dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden, observasi langsung di lapangan, dan wawancara mendalam dengan staf terkait. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, dan hasilnya disajikan dalam laporan penelitian.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

---

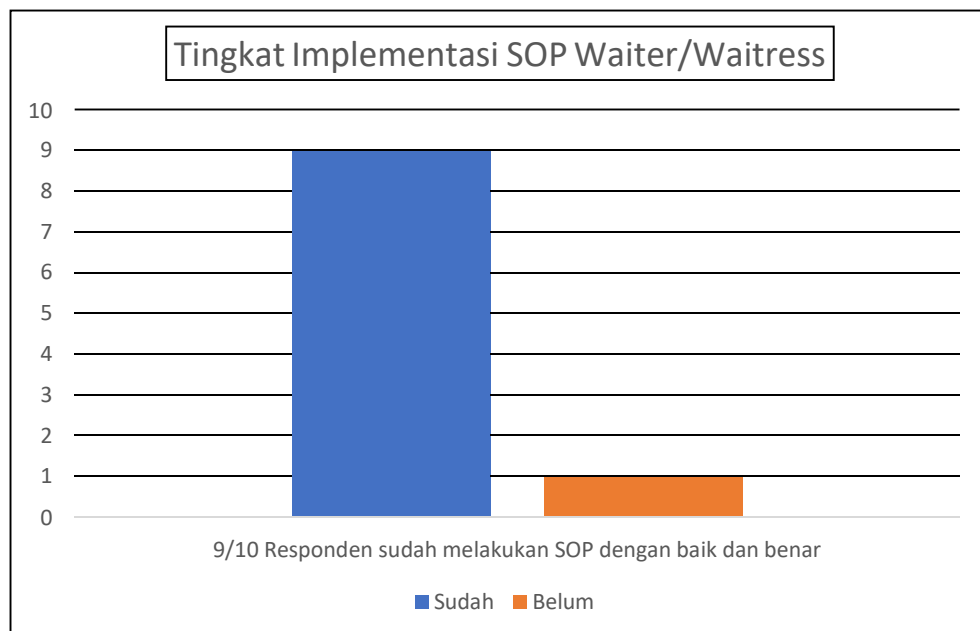
#### 4.1 Hasil dan Pembahasan

Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel bintang 5 di Yogyakarta. Hotel ini dikenal karena pelayanan yang sangat baik, salah satu pelayanan di Hyatt Regency Yogyakarta adalah Pelayanan Room Service yang beroperasi selama 24 jam. Dalam pelayanan Room Service, Hyatt Regency Yogyakarta memiliki SOP yang berlaku untuk acuan kerja waiter/waitress. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari Manager Restoran Kemangi Bistro berupa SOP pelayanan room service melalui telepon yang berlaku di Hyatt Regency Yogyakarta sebagai berikut :

Langkah – langkah saat menerima pesanan room service melalui telepon

- Angkat telepon setelah berdering sebanyak 3 kali.
- Angkat telepon sambil mengatakan, "Room Service, (nama) speaking. How may I assist you?"
- Pastikan nomor kamar tamu.
- Catat pesanan tamu.
- Tanyakan kepada tamu apakah memiliki alergi atau larangan terhadap makanan tertentu.
- Ulangi pesanan dan pastikan nomor kamar kepada tamu.
- Berikan estimasi waktu untuk persiapan dan pengantaran pesanan.
- Lakukan inquiry atau tanyakan komentar kepada tamu 1 jam setelah makanan sampai di kamar untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan kualitas makanan dan minuman yang dipesan.

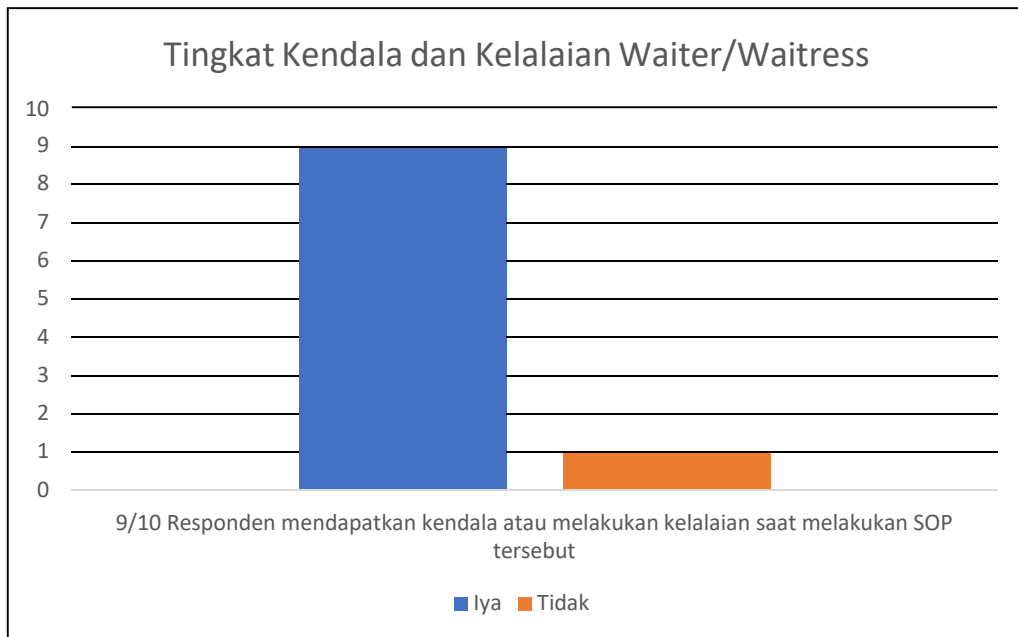
Berdasarkan langkah-langkah SOP yang penulis dapat Hyatt Regency Yogyakarta memiliki SOP Handling Room Service by phone yang baik dan sesuai dengan SOP by ASPAC Brand, SOP tersebut dijadikan sebagai acuan kerja dalam Handling Room service by phone oleh waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta. Adanya SOP ini berguna menjaga standarisasi pelayanan Room Service di Hyatt Regency Yogyakarta, dibuktikan adanya sampling data yang penulis peroleh melalui pengisian kuisiner oleh 10 responden, yang merupakan waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta yang melakukan pelayanan room service, sebagai berikut :



Sumber : hasil kuisiner yang penulis buat

Gambar 4.1 Tingkat pengimplementasian SOP di Hyatt Regency Yogyakarta

Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam Gambar 4.1, ditemukan bahwa 90% dari 10 responden, yaitu 9 responden, telah melaksanakan SOP Handling Room Service by Phone dengan baik dan benar. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan SOP di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sudah cukup memadai dan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap prosedur yang ditetapkan.



Sumber : hasil kuisisioner yang penulis buat

Gambar 4.2 Tingkat kendala dan kelalaian

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Gambar 4.2, ditemukan bahwa 90% dari 10 responden, yaitu 9 responden, mengalami kendala dan melakukan kelalaian saat mengimplementasikan SOP Handling Room Service by Phone. Berikut adalah rincian data yang diperoleh penulis mengenai masalah dan kelalaian yang ditemukan:

Tabel 4.1 Kendala yang ditemukan

<b>Kendala Yang Ditemukan</b>
Saat preparing orderan tamu sebelum diantar ke kamar
Estimasi pengantaran yang kadang tidak sesuai karena adanya beberapa faktor seperti rush time di kitchen dan juga under renov sehingga pengantaran butuh waktu yang ekstra
Suara tamu yg tidak begitu jelas saat order makanan lewat telfon
Suara tamu tidak jelas dan keterbatasan bahasa inggris tamu

<p>untuk mengisi form sop tersebut sebenarnya tidak membutuhkan waktu yang lama dan melakukannya juga tidak mengganggu pekerjaan, tetapi pada saat hotel dalam occupancy yang tinggi dan room service memiliki request order yang banyak room service attendant sering lupa melakukan sop tersebut.</p>
<p>Condiment, Menanyakan Allergen ,sering lupa isi dari beberapa hidangan seperti American, Indonesian, dan Continental breakfast</p>
<p>Cover plate yang tidak sesuai besarnya, trolleynya hot box geser geser</p>

Sumber : hasil kuisisioner yang penulis buat

Dari tabel diatas, terlihat bahwa terdapat beberapa masalah atau kendala yang dihadapi oleh para waiter/waitress saat mereka mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Table 4.2 Kelalaian waiter/waitress

Kelalaian yang pernah dilakukan
Tidak melengkapi condiment pada menu tertentu, lupa untuk memberikan cutleries
Lupa menanyakan allergen
Salah taking order
Lupa membawa salt and papper
Lupa mengantarkan kondimen makanan
Tidak mengisi form sop
Tidak lengkap cuttleries
Menanyakan allergen tamu
Pernah tertinggal kondiment dish
Lupa condiment

Sumber : hasil kuisisioner yang penulis buat

Dari tabel 4.2, diketahui bahwa terdapat beberapa kelalaian yang dilakukan oleh waiter/waitress saat melaksanakan SOP. Kelalaian ini mengakibatkan beberapa dampak yang dirasakan oleh waiter/waitress, seperti yang terinci pada tabel di bawah ini :

Table 4.3 Dampak yang terjadi

Dampak Dari Kelalaian
Komplain dari tamu yang bisa mengakibatkan menurun nya kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel
Harus mengulangi step handling room service dari awal
Dampaknya adalah membuat tamu marah
Dampaknya saya harus mengantarkan
Tamu menanyakan kondimen tersebut dan kondimen telat diantar
Atasan sulit melacak record activity, menyebabkan data yang ada tidak sesuai yang terjadi di lapangan.
Harus kembali ke resto lagi untuk melengkapi perlengkapan yang kurang
Memakan waktu bolak balik
Makanan tamu kekurangan condiment

Sumber : hasil kuisisioner yang penulis buat

Dari hasil survei penulis, Hyatt Regency Yogyakarta telah menerapkan beberapa upaya preventif untuk meminimalkan terjadinya keluhan atau kesalahan manusia dalam pelaksanaan Handling Room Service by Phone. Upaya-upaya tersebut meliputi:

1. Pengadaan pelatihan mengenai Handling Room Service by Phone sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) dari ASPAC Brand.
2. Evaluasi bulanan untuk waiter/waitress guna mengukur tingkat pemahaman terkait SOP yang berlaku.
3. Pengadaan barang untuk memenuhi kebutuhan equipment dan amenities room service.
4. Pembagian deskripsi pekerjaan yang jelas dan sesuai.
5. Penyediaan area khusus untuk persiapan room service.

Upaya-upaya preventif yang dilakukan oleh pihak manajemen Hyatt Regency Yogyakarta terbukti memberikan dampak positif dalam menjaga standarisasi SOP Handling Room Service by Phone. Selain itu, langkah-langkah ini berhasil mempertahankan stabilitas pelayanan, memenuhi ekspektasi tamu, dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

---

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta sudah menerapkan SOP Handling Room Service by phone dengan baik, namun ada beberapa kendala seperti masalah persiapan, estimasi pengantaran yang tidak sesuai, suara tamu yang tidak jelas, keterbatasan bahasa, dan peralatan yang tidak memadai. Kendala ini sering menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan SOP, termasuk ketidaksesuaian condiment dan cutleries, serta lupa menanyakan allergen atau food restriction. Hyatt Regency Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi masalah ini, termasuk pelatihan, evaluasi bulanan, pengadaan peralatan, pembagian deskripsi pekerjaan, dan penyediaan area persiapan khusus, yang efektif dalam meningkatkan standar dan kepuasan tamu.

#### 5.2 Saran

Saran dari penelitian tentang Standard Operating Procedure Handling Room Service By Phone Hotel Hyatt Regency Yogyakarta antara lain memperluas pelatihan dengan simulasi situasi nyata dan meningkatkan komunikasi antara tim dapur dan pelayanan. Secara teoritis, penerapan pendekatan berbasis manajemen mutu total (TQM) dapat membantu, dengan melibatkan seluruh staf dalam perbaikan berkelanjutan dan evaluasi rutin. Pendekatan ini dapat memperbaiki pemahaman terhadap SOP dan mengurangi kemungkinan kesalahan, sehingga meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan.



## DAFTAR PUSTKA

---

Atiyah, A., & Liana, W. (2018). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WAITER/WAITRESS DALAM MENYAJIKAN PESANAN TAMU DI OPI INDAH HOTEL PALEMBANG. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 113-117.

Badjri, F., & Ekawati, R. (2023). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE DI HARRIS HOTEL & CONVENTION BEKASI. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16(1 Mei).

Bardi, J. A. (2019). *Hotel Front Office Management*. Wiley.

Bell, J., & Ellis, S. D. (2013). *Effective Room Service Operations: A Case Study Approach*. Routledge.

Beveridge, E. E. (2012). *Manajemen Restoran: Pelanggan, Operasi, dan Karyawan*. McGraw-Hill.

Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15-21.

Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The Hospitality Industry Handbook*. Routledge.

Kotler, P. T., & Bowen, J. T. (2020). *The Hotel Industry: A Critical Introduction*. Pearson.

Manurung, P. (2018). *Pelaksanaan Sop Room Service di Hotel Santika Premiere Jogja* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).

Morris, K. A. (2018). *Effective Room Service Operations: A Case Study Approach*. Routledge.

O'Fallon, M. J., & Rutherford, D. G. (2011). *Hotel Management and Operations*. Wiley.

O'Fallon, M. J. (2021). *Hotel Management and Digital Transformation*. Wiley.

Pramesta, I. W. S. (2022). Penerapan standard operating procedure room service di nandini jungle resort & spa: Application of standard operating procedure room service at Nandini Jungle Resort & Spa. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(3), 667-680.

Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 415-432.

Sailendra, A. (2015). *Kebijakan SOP dalam rangka reformasi birokrasi*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.  
<http://eprints.ipdn.ac.id/5470/1/3.%20Journal%20Kebijakan%20SOP%20dalam%20Rangka%20RB%20ok.pdf>

Sali, N. T. (2022). *ANALISIS PENERAPAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) KERJA ROOM SERVICE DI SAGAN HOTEL* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Santoso, A., Purnamasari, D. L., & Kartika, I. (2024). ANALISIS ROOM SERVICE DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI BENTANI HOTEL & RESIDENCE. *Jurnal Witana*, 2(1), 40-44.

Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Retrieved from <https://repository.itspku.ac.id/306/1/NASKAH-METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUANTITATIF-SUDAH%20ISBN.pdf>

Suwardewa, I., Sari, I., & Pramita, G. A. P. (2023). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Room Service pada Food and Beverage Department di Hotel Sthala A Tribute Portfolio Ubud Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Walker, J. R., & Walker, J. T. (2019). *Introduction to Hospitality*. Pearson.

Yudistira, I. G. N. B., & Astina, M. A. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Room Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 217-231.