

## PELATIHAN DAN PENGENALAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN DI RESTORAN HOTEL BINTANG LIMA

Jimmy Muller Hasoloan Situmorang<sup>1</sup>, Vasco Adato H. Goeltom<sup>2</sup>, Juliana<sup>3</sup>, Jacklyn Angelina<sup>4</sup>,  
Jane Keisya Tandra<sup>5</sup>, Vallery Valencia<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan  
e-mail: valleryvalenciaaa@gmail.com

### Abstrak

PkM ini berupaya untuk membahas mengenai keberadaan Standar Operasional Prosedur yang bersifat krusial dalam restoran, terutama jika membicarakan mengenai *Food & Beverage Service*. Standar Operasional Prosedur dapat dipandang sebagai sebuah arahan baik bagi setiap individu yang terlibat dalam kegiatan pekerjaan maupun pelatihan. Seperti yang diketahui, bahwa sektor *Food & Beverage* sangat berkaitan dengan pelayanan. Metode yang diterapkan penulis untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra Pengabdian kepada Masyarakat adalah melalui metode pelatihan. Melalui kegiatan ini, diharapkan setiap peserta mampu untuk memahami pentingnya layanan yang dilakukan kepada tamu, terlebih kepada tamu restoran. PkM ini juga diharapkan mampu menjadi sebuah kegiatan praktik bagi setiap peserta untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin dan memperluas wawasan siswa siswi ketika melakukan *service* di masa mendatang

**Kata kunci:** Standar Operasional Prosedur, Makanan, Minuman, Layanan

### Abstract

This community service seeks to discuss the existence of Standard Operating Procedures that are crucial in restaurants, especially when talking about *Food & Beverage Service*. Standard Operating Procedures can be seen as a good direction for every individual involved in work and training activities. As is known, the *Food & Beverage* sector is closely related to service. The method applied by the author to overcome the problems faced by Community Service partners is through training methods Through this community service activity, it is hoped that each participant will be able to understand the importance of services provided to guests, especially to restaurant guests. This community service is also expected to be a practical activity for each participant to prepare themselves as well as possible and broaden the students' horizons when doing service in the future.

**Keywords:** Standard Operating Procedure, Food & Beverage, Service

### PENDAHULUAN

Perkembangan di industri hotel dan restoran merupakan aspek yang saling terkait. Restoran memainkan peran penting dalam kemajuan sektor pariwisata. Definisi restoran, menurut Rakhmah et al. seperti yang dikutip oleh Achmad & Arifin (2021), mencakup tempat usaha komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada pengunjung secara umum. Kelompok restoran, menurut Kurian & Muzumdar (2017), terbagi menjadi tiga kategori, yaitu fine dining, casual dining, dan fast food. Lebih dari sekadar penjualan makanan dan minuman, restoran juga menekankan pelayanan yang ramah dan berkualitas. Kualitas pelayanan bagi pelanggan wisatawan bergantung pada kelas hotel dan konsep restoran itu sendiri. Kesuksesan restoran dalam menyediakan makanan dan minuman dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan.

Definisi kualitas, sebagaimana dijelaskan oleh Goetsch dan Davis dalam Albesta (2018), mencakup pemenuhan harapan dan kepuasan pelanggan melalui hubungan antara produk dan pelayanan yang disediakan. Yamit (dalam Albesta, 2018) menegaskan bahwa kualitas menjadi kunci utama untuk bersaing, dengan fokus pada memastikan kepuasan pelanggan melalui penyediaan produk dan pelayanan berkualitas tinggi.

Permasalahan yang dihadapi oleh mitra, yaitu SMK Manggala Tangerang, adalah kurangnya pemahaman siswa terkait cara melayani pelanggan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel atau restoran bintang lima. Hal ini menjadi persiapan untuk Praktik Kerja Lapangan (PKL) di masa mendatang. Oleh karena itu, melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini, penulis bertujuan untuk membantu siswa SMK Manggala Tangerang dengan memberikan pengetahuan tentang cara melayani pelanggan dengan baik, terutama sesuai dengan SOP Hotel

Bintang Lima. Workshop luring akan diadakan oleh mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pelita Harapan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20, Perguruan Tinggi memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat selain melaksanakan pendidikan. Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat berencana untuk berbagi ilmu yang diperoleh dari pendidikan di UPH kepada siswa SMK Manggala Tangerang melalui kegiatan pelatihan. Pelatihan ini, menurut Handoko (dalam Haryati, 2019), adalah proses untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan. Melalui kegiatan ini, tim berencana mengajarkan peserta cara melayani tamu sesuai dengan standar prosedur operasional restoran hotel bintang lima.

## METODE

Metode yang diterapkan penulis untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra Pengabdian kepada Masyarakat adalah melalui metode pelatihan. Pelatihan merupakan kegiatan yang melibatkan demonstrasi atau contoh nyata untuk mengembangkan keterampilan khusus. Penulis menyelenggarakan pelatihan yang membahas cara memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur restoran hotel bintang 5 kepada peserta dari SMK Manggala Tangerang. Dalam pelatihan ini, penulis menggunakan permainan peran (role play) sebagai metode, di mana peserta dari SMK Manggala Tangerang berperan sebagai pramusaji di restoran hotel bintang 5. Dengan demikian, peserta dapat memperoleh pengalaman praktis dan mengembangkan keterampilan khusus sebagai seorang pramusaji di restoran hotel bintang 5. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan secara tatap muka sejalan dengan kegiatan yang dilakukan, seperti yang telah disebutkan oleh beberapa penelitian terkait (Goeltom et al., 2014; Hubner et al., 2021; Hubner et al., 2021, 2022; Indra et al., 2023; Juliana et al., 2020; Lemy et al., 2021; Pramezwary, 2023; Sianipar et al., 2023). Namun demikian, kegiatan ini juga dapat diadakan secara daring sesuai dengan perkembangan teknologi dan kegiatan lain yang telah dilakukan oleh penelitian terkait (Horn et al., 2021; Juliana et al., 2021; Pramono et al., 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat dilihat melalui tabel hasil pre-test dan post-test para peserta SMK Manggala Tangerang yang mengikuti kegiatan ini. Pada saat pre-test, jawaban peserta rata – rata masih banyak yang salah mengenai layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur restoran hotel bintang 5 (lima). Namun, pada saat post-test, yang dilakukan setelah materi dibawakan, maka jawaban peserta hampir seluruhnya benar mengenai layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur restoran hotel bintang 5 (lima).

Tabel 1: Hasil Pre-Test dan Post-Test

| No | Pertanyaan   | Jawaban | Pre-Test         |            | Post-Test        |            |
|----|--|---------|------------------|------------|------------------|------------|
|    |  |         | Jumlah Responden | Presentase | Jumlah Responden | Presentase |
| 1  | Apakah rekomendasi dilakukan saat tamu selesai memesan makanan | Ya      | 3                | 15%        | 1                | 5%         |
|    |  | Tidak   | 17               | 85%        | 19               | 95%        |
| 2  | Hal yang pertama pramusaji lakukan saat tamu datang ke         | Ya      | 19               | 95%        | 20               | 100%       |

|   |  |       |    |     |    |      |
|---|--|-------|----|-----|----|------|
|   | restoran adalah menyambut tamu dengan ramah dan mengkonfirmasi asli jumlah tamu? | Tidak | 1  | 5%  | 0  | 0%   |
| 3 | Menuang air dilakukan setelah tamu memesan minuman                               | Ya    | 6  | 30% | 1  | 5%   |
|   |  | Tidak | 14 | 70% | 19 | 95%  |
| 4 | Apakah serving bread dilakukan dari sisi sebelah kanan tamu?                     | Ya    | 4  | 20% | 3  | 15%  |
|   |  | Tidak | 16 | 80% | 17 | 85%  |
| 5 | Apakah escort the guest merupakan setelah langkah menyambut tamu?                | Ya    | 17 | 85% | 20 | 100% |
|   |  | Tidak | 3  | 15% | 0  | 0%   |

Sumber: Olahan data (2023)

## SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan bersama dengan SMK Manggala Tangerang dapat berjalan dengan sangat lancar dan mendapatkan umpan balik yang positif dari para peserta yang mengikuti pelatihan ini. Pembicara menyampaikan materi dengan baik dan mudah dimengerti sehingga para peserta sangat antusias dan interaktif saat penyampaian materi oleh para pembicara. Kami berharap bahwa seluruh peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan dan pengenalan standar operasional prosedur pelayanan di restoran hotel bintang lima ini dapat memanfaatkan ilmu yang sudah diajarkan agar dapat mempersiapkan diri untuk jenjang selanjutnya.

## SARAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan dengan lancar. Materi yang diberikan telah menjawab kebutuhan mitra dengan baik sehingga para peserta dapat berinteraksi dengan pembicara dengan interaktif dan responsif. Kami berhadap materi yang telah disampaikan dapat berguna untuk masa depan para peserta, terutama bagi peserta yang berminat untuk bekerja di industri Perhotelan lebih spesifiknya pada bidang Food and beverage.. Saran untuk kedepannya agar lebih memperhatikan waktu supaya waktu acara tidak terlalu panjang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM UPH yang memberikan kesempatan melaksanakan kegiatan PkM ini (PM-051-M/FPar/IX/2023)

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. P., & Arifin, T. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Restoran Berbasis Android Dan Desktop Pada Restoran Sushi Zen Ramen. *Jurnal Responsif: Riset Sains Dan Informatika*, 3(1), 1–11.
- Albesta, M. (2018). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Warunk Upnormal Kota Malang. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–17.
- Goeltom, Vasco Adato H, Gosal, Mindhie Tama; Wongjaya, Lauren Evangeline ;Tjandra, Kenneth ; Juliana, J. (2014). Upaya Peningkatan Konsumsi Asam Lemak Omega-3 (Studi Kasus Pada Peserta Didik Smkn 7 Tangerang Selatan). *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 7(2), 107–115.

- Haryati, R. A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada Pt Visi Sukses Bersama Jakarta. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 91–98.
- Horn, Nyoman Damien; Oei, Jonathan; Carven, Carven; Juliana, J. (2021). How To Make Xiao Long Bao Fusion With Indonesia Cuisine. *Journal Of Community Service And Engagement ( Jocosae )*, 01(01), 30–39.
- Hubner, Ira Brunchilda, Juliana, Rudy Pramono, Sandra Maleachi, Deandra Asthyn Pakasi, & N. B. S. (2021). Pelatihan Penggunaan Instagram Dalam Promosi Produk Kuliner. *Ta'awun*, 1(02), 162–176. <https://doi.org/10.37850/Taawun.V1i02.197>.
- Hubner, I. B., Sihombing, S. O., Pramono, R., & Hidayat, J. (2022). Training On Marketing Strategies In The Utilization Of Bamboo Creations As A Resource Of Life As Hotel And Culinary Amenities *Journal Of Community Service And Engagement. Journal Of Community Service And Engagement (Jocosae)*, 2(4), 29–41.
- Hubner, I. B., Sweet, D., & Joanna, I. (2021). Eggs Martabak Training With Shirataki To Students Smkn 7 Tangerang. *Journal Of Community Service And Engagement ( Jocosae )*, 01(01), 7–12.
- Indra, F., Pramezwarly, A., Hubner, I. B., Liha, S. M., & Jocelyn, C. (2023). Pengenalan Dan Pelatihan Olahan Kue Klepon Kukus Di Desa Curug Wetandes Curug Wetan. 4(4), 8398–8402.
- Ira Brunchilda Hubner, Juliana, Rudy Pramono, Sandra Maleachi, Deandra Asthyn Pakasi, & Nova Bernedetta Sitorus. (2021). Pelatihan Penggunaan Instagram Dalam Promosi Produk Kuliner. *Ta'awun*, 1(02), 162–176. <https://doi.org/10.37850/Taawun.V1i02.197>
- Juliana, J., Maleachi, S., Yulius, K. G., & Situmorang, J. (2020). Pelatihan Pembuatan Salad Sayur Hidroponik Dan Cara Pemasaran Yang Tepat Dalam E-Commerce. *Jurnal Abdimas Bsi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 208–216.
- Juliana, J., Pramono, R., Sianipar, R., & Indra, F. (2021). Pengenalan Dan Pelatihan Mengenai Professional Ethics Dan Social Responsibilities For Hospitality And Tourism. *Jurnal Sinergitas Pkm & Csr*, 5(2), 426-433.
- Juliana, Virginia, E., & Yurisca, Vennia, Winnie, W. (2020). Cauliflower Product Activity. 32–37.
- Juliana, Juliana; Sitorus, Nova Bernedeta; Kristiana, Yustisia; Ardania, Jessica; Natalie, N. (2021). Pengenalan Daya Tarik Wisata Kampung Batu Malakasari Bagi Siswa-Siswi Smk Jakarta Wisata I Jakarta Selatan. *Jurnal Abdimas Berdaya*, 4(021), 82–90.
- Juliana, Pramezwarly, A., Wowor, W. M., Maleachi, S., & Goeltom, D. R. H. (2020). Pengenalan Dan Pelatihan Mengenai Cloud Kitchen –Small Business Culinary : Dessert Kepada Siswa-Siswi Sma / Smk. *Journal Of Social Responsibility Projects By Higher Education Forum*, 1(2), 53–60.
- Juliana, Pramezwarly, A., Wowor, W. M., Maleachi, S., & Goeltom, D. R. H. (2020). Pengenalan Dan Pelatihan Mengenai Cloud Kitchen – Small Business Culinary : Dessert Kepada Siswa-Siswi Sma / Smk. *Journal Of Social Responsibility Projects By Higher Education Forum*, 1(2), 53–60.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. (2017). Restaurant Formality And Customer Service Dimensions In The Restaurant Industry: An Empirical Study. *Atlantic Marketing Journal*, 6(1), 75–92.
- Lemy, D. M., Pramezwarly, A., & Junus, C. (2021). Pelatihan Pembuatan Sarapan Sehat Training For Making Healthy Breakfast Universitas Pelita Harapan, Indonesia A. Pendahuluan Kondisi Pandemi Covid-19 Yang Melanda Seluruh Dunia, Memberi Dampak Negatif Juga Bagi Kondisi Perekonomian. *Indonesia Juga Tid.* 4, 128–137.
- Mulyono, A. V., Septiano, B., & Aprilia, A. (2021). Pengaruh Dining Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Revisit Intention Di Restoran Korea Di Surabaya Pada Era New Normal. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 20–31.
- Pramezwarly, A. L. D. M. J. J. H. B. I. D. J., H. D. J., E. C. C. W. (2023). Pelatihan Pemanfaatan Sayur Organik Dalam Pembuatan Makanan Saladsehat Dan Strategi Pemasaran Di Panti Asuhan Santo Yusuf Sindanglaya. *Communnity Development Journal*.
- Pramono, Rudy, Juliana, Wicaksono, E. A. (2021). Pengembangan Eduwisata Di Kampung Wisata Keranggan Kota Tangerang Selatan. *Prosiding Pkm-Csr*, 4, 842.
- Sianipar, R., Maleachi, S., Bernedeta Sitorus, N., Perhotelan, P., Pariwisata, F., Pelita Harapan, U., Pariwisata, D., & Pariwisata Medan, P. (2023). Pelatihan Hygiene Dan Sanitasi Bagi Pelaku Usaha Kuliner Di Desa Wisata Huta Siallagan Samosir. *Communnity Development Journal*, 4(2), 4904–4913
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.