

Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Food & Beverage Service* di *Express Restaurant*

Dwi Hanadya

Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia

Koresponding Penulis: hanadya.dwi@gmail.com

Nyayu Ully Auliana

Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia

Muhammad Andriansyah

Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia

Abstract: *Standard operating procedures (SOPs) are very important to set work standards so as not to fall out of the standard rules. In the world of tourism, SOPs in hospitality are used to discipline employees so that every work done cannot be separated from the standards set. This research was conducted at Amaris Hotel Palembang, a two-star hotel that has restaurant facilities, ballrooms, hotel rooms, etc. In this study using observation methods, or discovery research that will examine how SOPs in the food and beverage section are implemented at Amaris Hotel. This research study found that every employee who works in the food and beverage section has fulfilled SOPs when working, even before work they have prepared SOP prefixes before employees go to restaurants. This is a priority to ensure that all work carried out is in accordance with SOPs and maintain food and beverage hygiene for hotel guests.*

Keywords: *Standard Operational Procedure, Hotel Service, Food and Beverage Service*

Abstrak: Standar operasional prosedur (SOP) sangat penting untuk menetapkan standar pekerjaan agar tidak terlepas dari aturan baku. Dalam dunia pariwisata SOP dalam perhotelan digunakan untuk mendisiplinkan pegawai sehingga dalam setiap pekerjaan yang dilakukan tidak lepas standar yang ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Amaris Palembang, hotel bintang dua yang memiliki fasilitas restaurant, ballroom, kamar hotel, dll. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengamatan, ataupun discovery research yang akan mengkaji bagaimana SOP pada bagian food and beverage dilaksanakan di Hotel Amaris. Kajian Penelitian ini menemukan bahwa setiap karyawan yang bekerja di bagian *food and beverage* telah memenuhi SOP ketika bekerja, bahkan sebelum bekerja mereka telah mempersiapkan awalan SOP sebelum karyawan ke restaurant. Hal ini sangat menjadi prioritas untuk menjamin seluruh pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan telah sesuai dengan SOP dan menjaga higienitas makanan dan minuman untuk tamu hotel.

Kata Kunci: Standar operasional prosedur, Pelayanan Hotel, *Food and Beverage service*

LATAR BELAKANG

Industri Pariwisata di Indonesia memiliki potensi yang cukup baik dan merupakan salah satu industri yang meningkatkan perekonomian di Indonesia. Potensi yang dimilikipun beragam baik potensi fisik, sosial, maupun budaya. Pembangunan kepariwisataan diarahkan dapat menjadi industri andalan yang mampu menjadi peluang kerja (Hanadya et al., 2023), pendapatan asli daerah dan tentunya menjadi salah satu penghasil devisa Negara. Potensi sumber daya alam dan budaya Indonesia yang

berlimpah dan beranekaragam diberbagai daerah tentunya memiliki keunikan dan ciri tersendiri yang dapat menarik wisatawan untuk datang berkunjung (Auliana et al., 2022). Industri perhotelan adalah salah satu bagian yang terus berkembang secara pesat.

Perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pariwisata. Kegiatan kepariwisataan harus ditunjang akomodasi perhotelan yang bagus. Akomodasi sejalan dengan mata rantai kegiatan wisata di daerah (Indriani et al., 2021). Wisatawan akan memerlukan tempat tinggal untuk sementara selama dalam perjalanan agar dapat beristirahat dengan menyenangkan. Adanya sarana akomodasi, maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek dan daya tarik wisata di daerah dengan waktu yang relatif lebih lama (Porwani et al., 2023). Permintaan akan hotel semakin meningkat seiring dengan perkembangan bagian pariwisata bisa di lihat dari data berikut Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah hotel berbintang di indonesia sebanyak 3.763 unit pada 2022. Jumlah itu meningkat 6,87% jika dibandingkan tahun lalu yang sebanyak 3.521 unit. Seluruh hotel berbintang tersebut memiliki 358.833 kamar pada 2022. Jumlahnya juga mengalami kenaikan 3,99% dari tahun lalu yang hanya sebanyak 345.062 kamar. Peningkatan jumlah hotel di Indonesia seiring dengan pulihnya sektor pariwisata Indonesia. Banyak hotel berbintang kini mulai membuka kembali usahanya setelah tutup akibat pandemi Covid-19 (Marlini et al., 2021; Susanto et al., 2022).

Pelayanan yang berkualitas dalam industri perhotelan hal yang penting untuk diperhatikan. Pelayanan terhadap tamu merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi citra hotel dan kualitas pengalaman tamu dalam menginap di hotel. (Purwanto, 2021) menjelaskan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan tamu akan membuat tamu merasa nyaman dan senang serta meningkatkan peluang untuk tamu kembali menginap atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Amaris Hotel sebagai salah satu hotel bintang dua di kota Palembang menyadari pentingnya pelayanan terhadap tamu khususnya pada F&B Service. Amaris Hotel selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi tamu melalui prosedur pelayanan F&B Service yang diterapkan oleh staf hotel. Hotel ini terletak di jalan Demang Lebar Daun dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah ke berbagai tempat wisata di Palembang, seperti Bukit Siguntang, Museum Balaputra dewa, Pundi Kayu.

Food and Beverage Department sangat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan tamu di Hotel Amaris selain menyediakan tempat penginapan juga menyediakan makanan, minuman. Secara umum, pengertian F&B service adalah sebuah istilah yang menggambarkan layanan penyajian makanan kepada tamu. Setiap

pelayanan akan baik jika diterapkan sesuai SOP dalam penerapannya maka dari itu Penulis ingin mengetahui bagaimana “Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service Di Express Restaurant Amaris Hotel Palembang”.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah langkah yang harus dilakukan oleh staf hotel dalam menjalankan suatu pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi tamu. Prosedur pelayanan meliputi pengaturan jam kerja staf, tata cara pemesanan makanan dan minuman, tata cara penyajian makanan dan minuman, serta tata cara pembayaran (Saputra, 2019; Sugiama, 2014).

Pengertian Standar Operasional Prosedur

(Octabelina, 2021; Prasetyo & Suryoko, 2018) menjelaskan standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan *operasional* organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Menurut (Bafadhal, 2018). Bagi dunia kerja, *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi. Sedangkan menurut Budihardjo dalam (Purwanto et al., 2020; Luturlean & Se, 2019) menyatakan bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.”

Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service

Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan (Umar et al., 2016).

Prosedur pelayanan di F&B Service restoran:

- 1) *Greeting the guest*: Tamu memasuki restoran dan disambut dengan ramah oleh hostess restaurant atau restaurant receptionist.
- 2) *Escorting and sitting the guest*: Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk dan membukakan *guest napkin*.
- 3) *Resenting the menu/taking order*: *waiter* memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang

- ditawarkan dan mencatat pesanan tamu (*take order*) selanjutnya diberikan pada bagian terkait.
- 4) *Serving bread and butter*: Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.
 - 5) *Adjustment*: *Waiter* melakukan *clear up* atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.
 - 6) *Serving the food*: Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.
 - 7) *Clear up*: *Clear up* adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan *dessert* akan dikeluarkan *waiter* mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti *ashtray*, *B&B plate*, *wine glass*.
 - 8) *Crumbing down*: *Crumbing down* adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses *clear up* dilakukan.
 - 9) *Presenting coffee or tea*: Setelah hidangan *dessert* selesai disantap *waiter* menawarkan *tea or coffee* dan bagian *sommelier* menawarkan minuman setelah selesai makan (*after meal drink*).
 - 10) *Presenting the bill*: Sebelum memberikan *bill* *waiter* menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, cita rasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur pengembangan dan perbaikan dimasa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian *captain waiter* memberikan tagihan (*bill*) menggunakan *check tray* atau *bill order*.
 - 11) *Bid Forewell*: Selesai pembayaran *captain* siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terima kasih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan Penerapan prosedur pelayanan F&B Service di hotel Amaris. Menurut (Sugiyono, 2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sudjana, 2005).

Metode Kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu. Dengan menggunakan data kualitatif yaitu pelaksanaan penelitian dengan cara yang Deskriptif, sistematis, terkontrol dan pengamatan hal ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur *Food and beverage Service* Expres Restaurant Amaris Hotel Palembang.

Penelitian ini dilakukan di Amaris Hotel yang terletak di Jalan Demang Lebar Daun No. 1836, 20 Ilir D.IV, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatra Selatan. Penelitian dilakukan selama 1 bulan, mulai dari bulan 1 mei sampai 1 juni 2023. Secara umum, pengumpulan data adalah langkah yang strategis dalam penelitian yang disebabkan karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data untuk memenuhi standar yang sudah ditetapkan dalam menjawab rumusan permasalahan yang diungkapkan di dalam penelitian.

Menurut (Kesumawati & Aridanu, 2017), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara (Purwanto, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Amaris Hotel Palembang telah menerapkan beberapa bentuk pelayanan antara lain :

Pelayanan F&B

Pelayanan yang diterapkan Expres Restaurant Amaris Hotel Palembang ialah:

1. Table Service:

a. American Service

Pelayanan American Service telah diterapkan Express Restaurant Amaris Hotel Palembang karena jumlah pramusaji yang relative sedikit. Hal ini terlihat dari perbandingan jumlah meja/kursi terhadap jumlah waiters dan tamu yang waktu yang relative terbatas pelayanan yang cepat. Pelayanan yang diberikan relative cepat karena sajian menu American service.



Gambar 1. Menu Makanan

Sumber : *Expres Restaurant*

Tabel 1. Meja dan Kursi Luas Restaurant

No	Jenis Barang	Ukuran	Kapasitas
1.	Round Table	Diameter 80 cm Diameter 1m Diameter 1,5 m Diameter 2 m	2-3 orang 3-5 orang 4-7 orang 7-9 orang
2.	Rectangular Table	80 cm x 2 m	8 orang
3	IBM	70 cm x 1,5 m	2-4 orang
4.	Kursi	40 cm dari bawah 1 dari sandaran 45 cm lebar	1 orang
5.	Luas Restaurant	22.400 m2	70 orang

Sumber: *Express Restaurant*

b. English Service

English Service, telah diterapkan di Express Restaurant Amaris Hotel Palembang karena lebih mencerminkan suasana kekeluargaan. Ada seperti acara makan malam bersama keluarga di hotel amaris sendiri setidaknya dalam sebulan ada beberapa booking tempat duduk beberapa orang untuk acara tertentu Seperti.

1. *Dinner* keluarga.
2. *Lunch* keluarga.
3. *Birthday party*.
4. Reuni.

2. *Buffet service/Prassmanan*

Pelayanan Buffet Service telah diterapkan dimana tamu melayani mengambil hidangan dari counter (meja yang sudah di tata dengan baik). Bentuk Buffet Service dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Pelayanan Prasmanan/ *Buffet Service*

Sumber: Express Restaurant

Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Express Restaurant Amaris sudah memiliki Beberapa standar operasional yang telah diberlakukan untuk karyawan F&B *Service* berikut standar yang tersedia:

Tabel 2. SOP

No	Standar Operasional Prosedur Express Restaurant Amaris Hotel	Tersedia	
		Y	N
1	<i>Greeting the guest</i>		v
2	<i>Escorting and sitting the guest</i>		v
3	<i>Resenting the menu/taking order</i>		v
4	<i>Serving Bread and Butter</i>		v
5	<i>Adjustment</i>		v
6	<i>Serving The Food</i>	v	
7	<i>Clear Up</i>	v	
8	<i>Crumbing Down</i>		v
9	<i>Presenting Cofee or Tea</i>		v
10	<i>Presenting The Bill</i>		v
11	<i>Bid Forewell</i>		v
12	<i>Table Setting</i>		v

Sumber: Peneliti

Pembahasan

Food and Beverage Service sangat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan tamu di Hotel Amaris selain menyediakan tempat penginapan juga menyediakan makanan, minuman. Upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Tentunya dalam melakukan aktifitas pelayanan kita membutuhkan sebuah standar operasional prosedur. Berikut dibawah ini penulis membuat standar operasional prosedur:

1. *Greeting the guest*

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-1*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Greeting the guest*

Prosedure :

- 1) Resepsionis restoran berdiri di depan kasir didepan pintu masuk restoran.
- 2) Tamu memasuki restoran.
- 3) Resepsionis restoran mengucapkan kalimat Selamat pagi, selamat datang di Express Restoran Amaris Hotel Palembang.
 1. Merapatkan telapak tangan didepan dada seperti adat jawa sebagainya.
 2. Bersikap sopan.
 3. Resepsionis restoran memberikan senyuman tulus kepada tamu
 4. Memperhatikan waktu:
 - 24.01 s/d 10.00 = Selamat Pagi
 - 10.01 s/d 15.00 = Selamat Siang
 - 15.01 s/d 18.00 = Selamat Sore
 - 18.01 s/d 24.00 = Selamat Malam

2. *Escorting and sitting the guest*

Standard Operation Procedure

1) Sop No : *Operation - FB-2*

2) Divisi : *Food & Beverage Service*

3) Subject : *Escorting and sitting the guest*

4) Prosedure:

1. Menanyakan kepada tamu apakah sudah memesan meja atau belum.
2. Jika belum, maka tamu diantar ke meja yang akan mau di tempatti.
3. Mengiringi tamu ke tempat meja yang di pesan.
4. Waiter berdiri tepat dibelakang kursi.
5. Waiter Menarik perlahan kursi ke belakang.
6. Mempersilahkan tamu untuk duduk dari sebelah kanan, sambil mengucapkan. silahkan ibu/bapak untuk duduk dikursinya.
7. Membentangkan serbet/napkin.

3. *Resenting the menu*

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-3*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Resenting The Menu*

Prosedure :

1. Berdiri sempurna minimal 1-2 langkah dari meja tamu.
2. Memberikan daftar menu.
3. Menanyakan pesanan tamu dimulai dengan searah jarum jam
4. Dahulukan amu perempuan.
5. Catat pesanan yang dipesan tamu menggunakan note order.
6. Pisahkan orderan makanan dan minuman agar tidak bingung
7. Konfirmasi pesanan tamu dengan mengulangi catatan pesanan tersebut.
8. Jika sudah benar, bawalah catatan tersebut ke bagian kasir.
9. Bagian kasir membuat CO (captain order) lalu diserahkan kepada bagian Kitchen.

4. *Serving bread and butter*

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-4*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Serving bread and butter*

Prosedure :

1. Siapkan 1 buah table buffet.
2. Pasang table clote (jika belum memiliki buffet atau stand yang tersedia). jika ada, jangan dipasang.
3. Sediakan Roti diatas table buffet
4. Sediakan Selai berbagai macam rasa yang ada.
5. Sediakan Pisau buat selainya.
6. Sediakan Pemanggang roti di atas table buffet tersebut.
7. Lebih bagus lagi jika ada yang stand by di Buffe tersebut.

5. *Adjustment*

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-5*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Adjustment*

Prosedure :

1. Siapkan peralatan yang akan diganti.
2. Clear up piring tamu yang sudah selesai.
3. Bawa peralatan yang telah disiapkan seperti dinner spoon,dinner fork, tissue dan sebagainya.
4. Tetap perhatikan hygiene dan kebersihan Peralatan yang disiapkan.
5. Ganti peralatan makan yang harus diganti.
6. Ganti peralatan tersebut sesuai dengan menu.
7. Bawa peralatan yang tidak diperlukan ke belakang bagian pencucian.

6. *Serving The Food*

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-6*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Serving the food*

Prosedure :

1. Cek pesanan yang akan dibawa dibagian kitchen atau dapur.
2. Jika udah siap, siapkan sebuah nampan sesuai ukuran yang diperlukan.

3. Siapkan peralatan makan yang akan di sajikan sesuai pesanan.
4. Bawa makanan yang akan disajikan menggunakan nampan beserta peralatan yang sudah disiapkan.
5. Melihat kembali pesanan apakah sudah sesuai pesanan tamu.
6. Jika sudah benar bawalah pesanan tersebut kepada tamu dengan benar sesuai tabble pesanan.
7. Sajikan makanan tersebut menggunakan tangan kanan lalu kaki kiri selangkah maju kedepan disajikan dari sisi sebelah kanan tamu.

7. Clear up

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-7*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Clear up*

Prosedure :

1. Siapkan peralatan Clear up seperti nampan dan trolley.
2. Angkat peralatan makan yang sudah selesai.
3. Buang sisa makanan yang ada pada tempatnya.
4. Pisahkan peralatan makan yang kotor sesuai jenisnya.
5. Bawa peralatan yang kotor tersebut ke area Steward atau tempat pencucian.
6. Bersihkan nampan atau trolley dari sisa kotoran yang masih ada.
7. Kembalikan peralatan clear up ke tempatny

8. Crumbing Down

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-8*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Crumbing down*

Prosedur :

1. Lipatlah service cloth menyerupai bantal (pad), peganglah service cloth yang terlipat tersebut pada tangan kanan
2. Peganglah dessert plate dengan tangan kiri
3. Dekatilah tamu dari sebelah kirinya
4. Pindahkan dessert plate sejajar dengan permukaan meja

5. Dengan mempergunakan tangan kanan yang dilengkapi dengan service cloth, pindahkan kotoran di atas meja ke dessert plate.
6. Pindahkanlah dessert fork ke sebelah kiri cover.
7. Pindahkanlah kesebelah kanan tamu dan lakukanlah hal yang sama dan ambilah dessert spoon dan letakan di sebelah kanan cover.
8. Lakukan crumbing down tersebut ke seluruh meja tersebut dengan gerakan yang berlawanan dengan arah jarum jam

9. Presenting Coffee or Tea

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-9*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Presenting coffee or tea*

Prosedure :

1. Siapkan tea cup dan *coffee cup, sugar bowl, milk juga, tea spoon, saucer, simple sirup* (gula cair) di atas *tray*.
2. Pastikan kebersihan seluruh peralatannya.
3. Tuang kopi atau Teh tadi ke dalam cup. Jika yang dibuatnya es maka penuh es dalam gelas ukuran panjang (Hurricane Glass)
4. Gunakan Tray untuk mengantarkannya.
5. Jangan terlalu penuh di Cangkir.
6. Tempatkan sugar bowl / milk jug / gula di tengah meja tamu. (service dari arah sisi kanan tamu).
7. Letakkan kopi dan teh setelah sugar bowl , milk jug ,tea spoon dan tisu di taruh di meja tamu terlebih dahulu.
8. Lalu setelah itu kopi dan teh nya di sajikan pada tamu.

10. Presenting The bill

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-10*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Presenting the bill*

Prosedure :

1. Konsumen/pembeli memesan makanan

2. yang diinginkan restoran dengan menyebutkan pesanan yang diinginkan.
3. Makanan disiapkan dan dibawa kepada tamu
4. Waiter mendekati tamu sambil membawa rincihan pembayaran tunai
5. Penyelesaian tunai
6. Jika tamu ingin menyelesaikan dengan mata uang asing maka mintalah tamu untuk menukar mata uang tersebut dengan kasir meja depan.
7. Sajikan perubahan di folder.
8. Jangan mengklaim tip sampai tamu pergi.
9. Jika tamu pergi saat anda menyelesaikan tagihan, uang kembaliannya adalah tip Anda.

11. Bid Forewell

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-11*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Bid Forewell*

Prosedure :

1. Saat tamu telah membayar tagihan dan bersiap untuk meninggalkan restoran, waiter harus berdiri di dekatnya.
2. Waiter menarik kembali kursi tamu dan membantunya kapan pun diperlukan.
3. Periksa apakah tamu telah mengambil semua miliknya. Jika tidak, diam-diam tarik perhatian tamu ke barang yang terlupakan.
4. Menemani tamu sampai pintu masuk restoran dan mengucapkan terima kasih, dengan mengucapkan Terima kasih telah bersantap di (nama Restoran).
5. Katakan padanya kami menantikan untuk menyambutnya dengan mengatakan, di tunggu kedatangannya
6. Jika tamu pergi tanpa melunasi tagihan, segera beri tahu keamanan dan manajer.

12. Table Setting

Standard Operation Procedure

Sop No : *Operation - FB-12*

Divisi : *Food & Beverage Service*

Subject : *Table setting*

Prosedure :

1. Seluruh perangkat makan, kecuali dessert dan water goblet, letakkan 2 cm atau dua jari dari tepi meja.
2. Semua pisau, Taruh disebelah kanan piring makan dengan bagian yang tajam menghadap ke dalam.
3. Semua sendok, Letakkan di sebelah kanan piring makan dengan posisi terbuka.
4. Semua garpu, kecuali garpu tiram dan garpu pencuci mulut, Letakkan piring makan disebelah kiri dengan posisi terbuka.
5. Perangkat makan yang digunakan pada giliran pertama diletakkan pada posisi terluar dari cover.
6. Pisau makan dan garpu makan, diletakkan tepat di depan kursi dan diberi jarak kira – kira 25 cm atau sebesar diameter piring makan.

KESIMPULAN

Expres Restaurant merupakan bagian dari Amaris Hotel Palembang. Expres Restaurant memiliki standarisasi yang sudah ada. Berdasarkan hasil penelitian terkait standar operasional prosedur Express Restaurant Amaris Hotel Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur dari 12 standar operasional prosedur yang diberlakukan dipelayanan restaurant. 3 standar operasional prosedur yang tersedia masih perlu dilengkapi dengan standar operasional prosedur lainnya.
2. Pelaksanaan pelayanan yang di Express Restaurant Amaris Hotel Palembang, jika tidak menggunakan SOP maka pelayanan yang diberikan aka ada perbedaan antara *waiters'* yang satu dengan yang lainnya.
3. Tidak tersedianya standar operasional prosedur maka akan ada peluang terjadinya kesaalahan dalam penerapan pelayanan karena tidak tersedianya standar operasional prosedur maka (Tidak dapat dapat mereduksi kesalahan).

4. Standar operasional prosedur memudahkan waiter dalam melakukan pekerjaan tanpa perlu menanyakan kepada atasan karena langkah langkah pekerjaan telah tertulis distandar operasional prosedur.
5. Waiter yang berkerja pada pekerjaan yang tidak tersedia standar operasional prosedur melakukan pekerjaan berdasarkan keahlian dan kemampuan yang didapat dari pengalamam tempat kerja sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliana, N. U., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2022). Pengembangan Objek Wisata Kambang Iwak Park Sebagai Paru-Paru Kota Palembang. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(3), 20–31. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i3.375>
- Bafadhal, A. S. (2018). *Perencanaan Bisnis Pariwisata: Pendekatan Lean Planning*. Universitas Brawijaya Press.
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2023). Promosi Pulau Kemaro Sebagai Wisata Sejarah Kota Palembang Dalam Acara Rapat Kerja Nasional Jaringan Kota Pusaka Indonesia (JKPI) Ke-IX 2022. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 197–210. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.168>
- Indriani, R. A. R. F., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2021). Pelatihan Kewirausahaan Pembuatan Roll Cake Di Komplek Nuansa Dago Blok. A9 Sukabangun Ii, Kota Palembang. *JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 1(1), 31–40.
- Kesumawati, N., & Aridanu, I. (2017). *Statistik parametrik penelitian pendidikan*. Noerfikri Offset.
- Luturlean, B. S., & Se, M. M. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.
- Marlini, S., Purwanto, M. B., & Porwani, S. (2021). Sosialisasi Protokol Kesehatan Pembelajaran Tatap Muka Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 6–14.
- Octabelina, R. (2021). Peran Promosi dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat Bagi Perkembangan Bisnis Pariwisata. *MANNERS*, 4(2), 142–154. <https://doi.org/10.56244/manners.v4i2.417>
- Porwani, S., Susanto, Y., Zubaidah, R. A., Purwanto, M. B., & Despita, D. (2023). Sosialisasi Dan Pelatihan Membatik Untuk Peningkatan Kapasitas Perempuan Di Kota Palembang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2), 66–76. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i2.702>
- Prasetyo, B., & Suryoko, S. (2018). Dampak pengembangan pariwisata terhadap perkembangan umkm pada kawasan wisata Dieng. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(4), 310–320.
- Purwanto, M. B. (2021). Makanan Khas Jawa (Bebek Goreng) Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Kuliner Di Kota Palembang Pada Rm Bebek Gendut. *JURNAL PARIWISATA DARUSSALAM*, 1(1), 22–28.
- Purwanto, M. B. (2022). Strategi Pembelajaran Bahasa Inggris Untuk Meningkatkan Skor TOEIC Mahasiswa Politeknik Darussalam. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(2), 142–146. <https://doi.org/10.54259/diajar.v1i2.658>
- Purwanto, M. B., Devi, D., & Nuryani, N. (2020). Pembelajaran Era Distrutip Menuju Masyarakat 5.0. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG*.
- SAPUTRA, D. (2019). *Peran Media Online Sripoku. Com Dalam Promosi Pagaram Sebagai Destinasi Wisata*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Sudjana, N. (2005). *Metoda Penelitian*. Tarsito.

- Sugiama, G. (2014). *Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Aset Pariwisata*. Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, Y., Effendi, M., & Purwanto, M. B. (2022). Sosialisasi Penggunaan Literasi Digital Dalam Memasarkan Produk Ukm Di Desa Semangus Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musirawas. *Abdimas Galuh*, 4(2), 1408–1415. <http://dx.doi.org/10.25157/ag.v4i2.8612>
- Umar, A., Sasongko, A. H., Agusman, G., & Sugiharto, S. (2016). Strategi Pengembangan Bisnis Pada Bisnis Pariwisata. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 79225.