



STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING ROOM SERVICE BY PHONE
HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Oleh

Muhammad Fakhri Fadhlurrohman¹, Ersy Ervina²

^{1,2}Jurusan D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University, Bandung

Email: [1muhammadfakhri77@gmail.com](mailto:muhammadfakhri77@gmail.com)

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*

PENDAHULUAN

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 layanan kamar, 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 pelayan dan 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.



Sangat mengecewakan

Sangat mengecewakan!!! Room service masuk tiba2 ke dalam kamar tanpa seizin saya 2x. Disaat saya sedang ganti baju. 3 hari setelah menginap saya di suruh membayar lagi biaya menginap dengan alasan terlupa menagih di saat checkout. Disaat checkout di bilang semua biaya sudah terbayar.

Baca lebih sedikit ^

Gambar 1 Keluhan tamu

Sumber : Tripadvisor

Contoh keluhan yang diambil dari situs reservasi online menunjukkan masalah ini. TripAdvisor mencatat keluhan dari salah satu tamu tentang layanan kamar yang tidak sesuai dengan harapan dan masalah pembayaran.

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini merumuskan dua masalah utama: (a) Apakah pelayan dan waitress di Hyatt Regency Yogyakarta telah menerapkan SOP Handling Room Service by Phone dengan baik dan benar? (b) Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pelayan atau waitress dalam menerapkan Standar Operasi Standar (SOP) tersebut?

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.

METODE PENELITIAN

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.

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.

Teknik Pengumpulan Data

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

- 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 disebarikan 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.

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.

Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, beberapa langkah berikut diambil:

- a) **Validitas:** Kuesioner diuji coba terlebih dahulu untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan relevan dan dapat mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Validitas juga diuji melalui teknik triangulasi data dengan membandingkan hasil dari kuesioner, observasi, dan wawancara.
- b) **Reliabilitas:** Konsistensi data dijaga dengan menggunakan instrumen yang telah teruji dan prosedur pengumpulan data yang standar. Pengulangan observasi dan wawancara dilakukan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh konsisten.

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 disebarikan 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.

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 sumber dokumen arsip tertulis berupa SOP by ASPAC Brand, yang berlaku di Hyatt Regency Yogyakarta sebagai berikut :

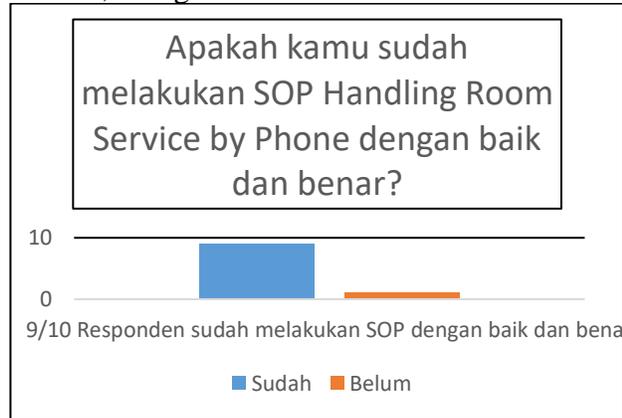
Table. Standard Operating Procedure Handling Room Service by Aspac Brand

Hyatt Regency	
Room Service	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Menus (continued) <ul style="list-style-type: none"> - Regional comfort foods are available (for example, Wonton Soup in Asia, Spaghetti Bolognese in Europe and Caesar Salad in the Americas). - Comfort foods in Room Service relate to the nationality mix of room guests and not the location of the hotel only. - Where comfort foods are available (club sandwich, Caesar Salad, Hamburger), they are made following the International Comfort Food recipes found on Hyattconnect. - Menus should be clean and in good condition. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Order Taker <ul style="list-style-type: none"> - Order taker should be adequately trained and have knowledge of all menu items. - Order taker should speak the local language as well as English. - Order taker answers the phone after three rings following hotel guidelines. - Addresses guest by surname - Accommodates guest requests. - Is proactive in up-selling to the guest - Repeats the order - Informs the guest of how long the order will take. - Thanks the guest for calling - Offers a choice of - Low fat, normal milk or cream with appropriate 	

sumber : Arsip Food and Beverage Service Departement Hyatt Regency Yogyakarta

Dari Table 1 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

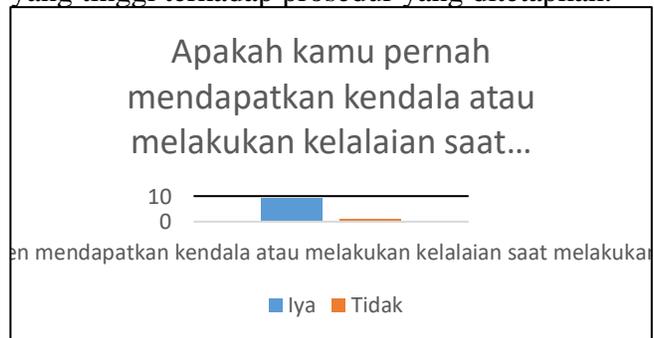
phone oleh waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta. Adanya SOP ini berguna menjaga standarisasi pelayanan Room Service di Hyatt Regency Yogyakarta, dibuktikan adanya sampling data yang penulis peroleh melalui pengisian kuisiner oleh 10 responden, yang merupakan waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta yang melakukan pelayanan room service, sebagai berikut :



Gambar 2. Tingkat pengimplementasian SOP di Hyatt Regency Yogyakarta

Sumber : hasil kuisiner yang penulis buat

Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam Tabel 4.2, 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.



Gambar 3. Tingkat kendala dan kelalaian yang ditemukan oleh para waiter/waitress pada saat melakukan SOP

Sumber : hasil kuisiner yang penulis buat



Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 3, 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:

Table 2. Kelalaian waiter/waitress

Kendala Yang Ditemukan	
R E S P O N D E N	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
	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.
	Condiment, Menanyakan Allergen ,sering lupa isi dari beberapa hidangan seperti American, Indonesian, dan Continental breakfast
Cover plate yang tidak sesuai besarnya, trolleynya hot box geser geser	

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.

Kelalaian yang pernah dilakukan	
R E S P O N D E N	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 cutleries
	Menanyakan allergen tamu
	Pernah tertinggal kondiment dish
	Lupa condiment

Sumber : hasil kuisisioner yang penulis buat

Dari tabel 4.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. Dampak yang didapatkan waiter/waitress

Dampak Dari Kelalaian	
R E S P O N D E N	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.



KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa waiter/waitress di Hyatt Regency Yogyakarta telah menerapkan SOP Handling Room Service by phone dengan baik. Namun, beberapa kendala dalam penerapan SOP masih ditemukan. Kendala-kendala ini meliputi masalah saat persiapan, estimasi pengantaran yang tidak sesuai akibat rush time di dapur dan renovasi, suara tamu yang tidak jelas saat pemesanan, keterbatasan bahasa, jumlah peralatan yang tidak memadai, dan ketidakcocokan cover plate dengan trolley hot box. Masalah-masalah ini sering menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan SOP, seperti tidak lengkapnya condiment, ketidaksesuaian cutleries, lupa menanyakan allergen atau food restriction, dan kesalahan dalam pengambilan pesanan.

Untuk mengatasi masalah ini, Hyatt Regency Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya preventif. Pengadaan pelatihan mengenai Handling Room Service by Phone sesuai dengan SOP ASPAC Brand, evaluasi bulanan untuk waiter/waitress, pengadaan peralatan yang memadai, pembagian deskripsi pekerjaan yang jelas, dan penyediaan area khusus untuk persiapan room service adalah langkah-langkah yang diambil. Upaya-upaya ini terbukti efektif dalam menjaga standarisasi pelayanan room service dan meningkatkan kepuasan tamu.

Secara praktis, disarankan untuk 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 PUSTAKA

- [1] 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.
- [2] Badjri, F., & Ekawati, R. (2023). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE DI HARRIS HOTEL & CONVENTION BEKASI. *Jurnal Pesona Hospitality, 16*(1 Mei).
- [3] Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata, 2*(1), 15-21.
- [4] Manurung, P. (2018). *Pelaksanaan Sop Room Service di Hotel Santika Premiere Jogja* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] Sailendra, A. (2015). *Kebijakan SOP dalam rangka reformasi birokrasi*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/5470/1/3.%20Jurnal%20Kebijakan%20SOP%20dalam%20Rangka%20RB%20ok.pdf>
- [8] Sali, N. T. (2022). *ANALISIS PENERAPAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) KERJA*



-
- ROOM SERVICE DI SAGAN HOTEL* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- [9] 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.
- [10] Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Retrieved from <https://repository.itspku.ac.id/306/1/NASKAH-METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUANTITATIF-SUDAH%20ISBN.pdf>
- [11] 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).
- [12] Yudistira, I. G. N. B., & Astina, M. A. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Room Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 217-231.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN