ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan Standard Operating Procedure (SOP) waiter dalam meningkatkan kualitas pelayanan di JS Luwansa Hotel & Convention Center, Jakarta Selatan. Melalui observasi lapangan, wawancara dengan staf dan supervisor, serta pengalaman praktis selama dua semester magang, diperoleh hasil bahwa penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan kecepatan pelayanan rata-rata 15–25 menit, mengurangi kesalahan order, serta memperkuat sikap profesional waiter dalam melayani tamu domestik maupun internasional. Hal ini diperkuat dengan adanya umpan balik positif dari tamu yang menilai pelayanan ramah dan tanggap, bahkan beberapa tamu VIP meminta dilayani kembali oleh waiter yang sama, serta penilaian supervisor yang menunjukkan peningkatan tanggung jawab, adaptasi, dan kedisiplinan selama periode magang. Namun, masih terdapat kendala berupa jumlah staf yang terbatas pada akhir pekan atau saat event besar, serta staf baru yang belum sepenuhnya memahami SOP. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkala, penyediaan modul SOP digital, dan sistem evaluasi berbasis teknologi agar implementasi SOP semakin optimal. Temuan ini membuktikan bahwa SOP bukan hanya panduan teknis, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu dan citra profesional hotel.

Kata Kunci: SOP, waiter, kualitas layanan, perhotelan, pelayanan tamu