BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan adalah salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan sebagai poin penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam lingkungan kompetitif seperti saat ini, kualitas layanan tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga menjadi penentu utama dalam mempertahankan loyalitas tamu. Salah satu bidang yang sangat menentukan dalam pengalaman tamu adalah bagian *Food and Beverage (FnB) Service*, di mana peran *waiter* menjadi garda terdepan yang mewakili citra dan kualitas pelayanan hotel secara langsung.

JS Luwansa Hotel and Convention Center, sebagai hotel bintang empat yang berlokasi di Jakarta Selatan, memiliki komitmen kuat terhadap pelayanan prima melalui penerapan nilai-nilai budaya kerja "Luwansa Heart". Nilai-nilai ini terangkum dalam singkatan *HEART (Honesty, Empowerment, Accept, Responsible, dan Trust),* yang kemudian diwujudkan melalui empat pilar layanan: *Warm Welcome, Anticipatory Service, Zero Defect Product, dan Fond Farewell*. Prinsip-prinsip tersebut menjadi fondasi dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP) waiter,* yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan tamu berjalan profesional, konsisten, dan menyenangkan.

Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi SOP waiter di lapangan. Beberapa keluhan yang sering muncul di industri hotel secara umum berkaitan dengan keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam pencatatan pesanan, dan kurangnya inisiatif dari waiter dalam mengantisipasi kebutuhan tamu. Sebagai contoh, hasil studi di Conrad Bali menunjukkan bahwa 43,75% aspek pelayanan waiter belum optimal, khususnya dalam hal komunikasi dan ketepatan layanan. Hal serupa juga ditemukan dalam studi di Hotel Indigo, di mana 10–15% keluhan tamu berasal dari kesalahan dalam penyajian menu, keterlambatan penyajian, hingga sikap kurang responsif dari staf restoran.

Masalah ini menjadi penting karena dalam teori *SERVQUAL,* dimensi kualitas layanan seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Studi di RBBC Bali misalnya, menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas. Jika pelaksanaan SOP waiter tidak berjalan maksimal, maka bukan hanya kepuasan tamu yang terancam menurun, tetapi juga citra dan reputasi hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi SOP waiter di JS Luwansa Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi celah antara standar dan praktik di lapangan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan observasi, wawancara, dan analisis data layanan, diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada perbaikan sistem pelayanan di hotel dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Rumusan masalah:

a) Bagaimana implementasi SOP waiter di JS Luwansa Hotel?

b) Apa saja kendala yang dihadapi oleh waiter dalam menerapkan SOP sesuai standar pelayanan hotel?

c) Bagaimana kontribusi pelaksanaan SOP waiter terhadap kepuasan tamu dan citra pelayanan hotel?

Solusi:

a) Mengkaji pelaksanaan SOP waiter berdasarkan observasi, dokumentasi, dan pengalaman langsung selama magang.

b) Menilai dampak SOP terhadap pengalaman tamu dan efisiensi kerja waiter.

c) Mengidentifikasi hambatan dalam implementasi SOP dan memberikan rekomendasi perbaikan.

1.3 Tujuan

a) Untuk mengetahui pelaksanaan SOP waiter di JS Luwansa Hotel.

b) Untuk menganalisis dampak implementasi SOP waiter terhadap kualitas layanan.

c) Untuk memberikan saran perbaikan dalam sistem pelayanan waiter berbasis SOP.

1.4 Penjadwalan kerja

Selama menjalani magang di Departemen Food and Beverage Service JS Luwansa Hotel & Convention Center, saya mengikuti sistem penjadwalan kerja mingguan yang disusun oleh pihak manajemen berdasarkan kebutuhan operasional harian hotel. Jadwal ini mempertimbangkan tingkat okupansi kamar, estimasi jumlah tamu yang akan dilayani saat sarapan, makan siang, dan makan malam, serta jadwal event yang berlangsung di hotel.

Dalam periode minggu kerja tanggal 9 hingga 15 Juni 2025, saya menjalani penugasan sebagai trainee waiter pada hampir setiap hari, kecuali pada tanggal 11 dan 12 Juni 2025 yang dijadwalkan sebagai hari libur. Shift kerja saya sebagian besar dimulai pada pukul 06.00 pagi, dengan rata-rata waktu kerja sekitar 8 jam per hari. Penugasan harian meliputi persiapan area sarapan, penyusunan alat makan, pengisian ulang buffet, hingga pelayanan langsung kepada tamu.

Sistem penjadwalan kerja ini juga memperhitungkan pergantian tugas dan istirahat demi menjaga performa staf serta efektivitas pelayanan. Saya diberi kesempatan istirahat selama dua hari dalam seminggu, yang dapat membantu menjaga keseimbangan fisik dan mental selama menjalani rutinitas kerja di lingkungan hotel yang dinamis.

Melalui keterlibatan dalam sistem kerja yang terstruktur dan dinamis ini, saya memperoleh pemahaman praktis mengenai pentingnya disiplin waktu, koordinasi tim, serta pelayanan prima dalam industri perhotelan. Pengalaman ini menjadi dasar pembelajaran penting bagi pengembangan profesionalisme dan keterampilan kerja di bidang Food and Beverage Service.

Contoh jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu minggu:

Tabel 1.1 Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diskusi																
2	Perancangan																
3	Penilaian																
4	Penelitian																

Sumber : Template Layanan Kerjasama Magang

Jadwal Kerja dalam satuan Minggu

ROOM OCCUPANCY			25.00%	52.00%	63.00%	71.00%	55.00%	17.00%	12.00%
ESTIMATE BREAKFAST			80	180	230	280	214	80	60
LUNCH			5	15	71	70	10		
DINNER					99	49			
EVANT					ILC	chill AEB 50 | POOL EMBASSY 80		chill 30	
No	Name	Position	MONDAY 9-Jun-25	TUESDAY 10-Jun-25	WEDNESDAY 11-Jun-25	THURSDAY 12-Jun-25	FRIDAY 13-Jun-25	SATURDAY 14-Jun-25	SUNDAY 15-Jun-25
	WAITERS								
3	NADA NABILA	GREETER	6	6	6	6	6	OFF	OFF
4	INDRA FAISAL	WAITER	12	OFF	OFF	12	12	12	12
5	SURYA MULYANA	WAITER	PN	12	12	REQ	REQ	6	6
	DW SENIOR								
6	SONY	WAITER	18	OFF	OFF	18	18	18	18
7	JAMAN	WAITER	OFF	18	18	OFF	OFF	6	6
8	NOVI	WAITER	6	6	OFF	6	11	OFF	OFF
	TRAINING								
9	AMELIA ASQY PRATAMA	TRAINEE	6	6	6	6	6	OFF	OFF
10	SHAFINA	TRAINEE	6	6	OFF	OFF	6	6	6
	PT								
1	Alin		06.00/HALF	OFF	06.00/HALF	06.00/HALF	OFF	OFF	06.00/HALF
2	Elin		06.00/HALF	OFF	06.00/HALF	06.00/HALF	OFF	OFF	06.00/HALF
3	Anisa		OFF	06.00/HALF	06.00/HALF	06.00/HALF	06.00/HALF	OFF	OFF
4	Rismawati		OFF	06.00/HALF	06.00/HALF	06.00/HALF	06.00/HALF	OFF	OFF
5	Windi		OFF	06.00/HALF	16.00/HALF	16.00/HALF	OFF	06.00/HALF	OFF
6	Fauziyah		OFF	06.00/HALF	06.00/HALF	06.00/HALF	06.00/HALF	OFF	OFF
7	Muti		06.00/HALF	OFF	16.00/HALF	16.00/HALF	OFF	06.00/HALF	OFF
8	Dhenang		OFF	OFF	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL
9	Rahim		06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	OFF	OFF	06.00/FULL
10	Iqbal Maulana		06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/FULL	OFF	OFF
11	Rangga		17.00/FULL	OFF	06.00/FULL	06.00/FULL	06.00/HALF	06.00/FULL	17.00/FULL
12	Zacky		OFF	17.00/FULL	17.00/FULL	17.00/FULL	17.00/FULL	17.00/FULL	OFF
13	Gifalza Rifallazi		OFF	16.00/HALF	16.00/HALF	16.00/HALF	OFF	16.00/HALF	16.00/HALF
	PT BAR								
1	Nabila		OFF	OFF	06:00 POOL/FULL	06:00 POOL/FULL	11:00 POOL/FULL	11:00 POOL/FULL	11:00 POOL/FULL
2	Dimas		11:00 POOL/FULL	11:00 POOL/FULL	11:00 POOL/FULL	11:00 POOL/FULL	OFF	11.00 CHILL/FULL	11.00 CHILL/FULL
3	Prastya		OFF	OFF	11.00 CHILL/FULL	11.00 CHILL/FULL	11.00 CHILL/FULL	OFF	OFF
4	Siti Aisyah		06:00 POOL/FULL	06:00 POOL/FULL	REQ	REQ	06:00 POOL/FULL	06:00 POOL/FULL	06:00 POOL/FULL
	Manning Breakfast		9	10	12	13	10	8	8
	Manning Lunch		7	7	8	9	8	7	7
	Manning Dinner		3	4	6	6	4	4	4

Gambar 1.1 Pelaksanaan Kerja Service Department

Sumber : Group Service Department