



Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Alcoholic Beverage Service* oleh Pramusaji di Hotel Auburn University

Optimization of Implementation of Standard Operating Procedure (SOP) for Alcoholic Beverage Service by Waiters at Auburn University Hotel

I Kadek Wahyu Dymas Ananda^{1*}, I Made Darsana² Ni Putu Isha Aprinica³, Ida Bagus Ketut Soma Antara⁴, Ni Made Sri Rahayu⁵, Made Widya Paramitha⁶, Putu Sri Darmayanti⁷

¹⁻⁷ Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

wahyudymas2002@gmail.com^{1*}, made.darsana@ipb-intl.ac.id², ishaaprinica@ipb-intl.ac.id³, soma.antara@ipb-intl.ac.id⁴, sri.rahayu@ipb-intl.ac.id⁵, widyaparamitha@stpbi.ac.id⁶, sridarmayanti@ipb-intl.ac.id⁷

Korespondensi penulis: wahyudymas2002@gmail.com

Article History:

Received: Maret 30 2025;

Revised: April 14, 2025;

Accepted: April 28, 2025;

Published: April 30, 2025;

Keywords: Auburn University, Hotel, Standar operasional prosedur

Abstract: The implementation of alcohol Standard Operating Procedures (SOPs) at Auburn University Hotel faces challenges in consistency, especially during large events. This study evaluates and optimizes SOP implementation using direct observation and in-depth interviews. Observations monitored waiters' real-time compliance, while interviews with managers, supervisors, and waiters explored consistency issues and obstacles. Results reveal that although 14 SOPs are provided, four—approaching the host, serving women first, pouring from the right side, and avoiding bottle-glass contact—are not optimally implemented. External factors such as limited space, time pressure, and guest service priorities often hinder execution. Interviews suggested three optimization strategies: continuous training, enhanced supervision, and regular evaluation with flexible SOP adjustments.

Abstrak

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) alkohol di Auburn University Hotel masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi dan kepatuhan, khususnya saat acara berskala besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan SOP serta mengidentifikasi strategi optimalisasi melalui pendekatan studi kasus kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan observasi langsung terhadap kepatuhan pramusaji serta wawancara mendalam dengan manajer, supervisor, dan pramusaji hotel. Hasil menunjukkan bahwa dari 14 SOP yang ditetapkan, empat belum diimplementasikan secara optimal, yaitu approaching the host, serving woman first, pouring from the right side of the guest, dan avoiding contact between bottle and glass. Kendala utama berasal dari keterbatasan ruang, tekanan waktu, serta prioritas pelayanan cepat. Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan peningkatan intensitas pelatihan berkelanjutan, pengawasan langsung yang lebih ketat, serta evaluasi rutin dengan fleksibilitas dalam penerapan SOP.

Kata kunci: Universitas Auburn, Hotel, Prosedur operasional standar

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan mengalami perkembangan yang semakin pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan akomodasi berkualitas (Suhartapa, 2022). Selain menawarkan kenyamanan menginap, hotel modern juga berlomba-lomba menyajikan pengalaman kuliner yang berkesan melalui layanan *food and beverage* (F&B) yang inovatif. Layanan F&B tidak hanya terbatas pada penyajian makanan di restoran, tetapi juga mencakup beragam minuman, termasuk minuman beralkohol (MacNeill &

Wozniak, 2018). Minuman seperti *wine*, *cocktail*, dan spirit eksklusif kerap ditawarkan di bar, lounge, restoran, maupun melalui *room service* untuk memberikan pengalaman premium bagi tamu. Seiring dengan tren gaya hidup yang semakin selektif, hotel berlomba-lomba menyajikan koleksi minuman beralkohol berkualitas tinggi guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, di balik popularitasnya, penyajian minuman beralkohol di hotel memiliki tantangan tersendiri, terutama terkait dengan aspek keamanan, regulasi hukum, dan tanggung jawab layanan. Penyajian yang tidak tepat, seperti *over-service* atau pemberian alkohol kepada tamu di bawah usia legal, dapat menimbulkan risiko hukum dan merusak reputasi hotel (Softian et al., 2021).

Standar Operasional Prosedur (SOP) memegang peranan krusial dalam pelayanan minuman beralkohol di hotel, terutama dalam memastikan kualitas, keamanan, dan kepatuhan terhadap regulasi (Adnyani et al., 2022). SOP secara sistematis mengatur tahapan persiapan, penyajian, hingga pengawasan konsumsi alkohol oleh tamu. Prosedur ini mencakup langkah-langkah penting, seperti verifikasi usia legal konsumen, pengendalian porsi penyajian, serta pencegahan *over-service* yang dapat membahayakan tamu atau melanggar hukum (Harwindito & Khairulizza, 2021). Selain itu, SOP berfungsi sebagai alat mitigasi risiko untuk mencegah potensi pelanggaran, misalnya penyajian alkohol kepada tamu di bawah umur atau dalam kondisi mabuk, yang dapat merusak citra hotel dan berujung pada sanksi hukum. Dengan adanya SOP yang terstruktur, pramusaji memiliki pedoman kerja yang jelas sehingga mampu melaksanakan layanan secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar industri, sekaligus menjamin kepatuhan terhadap regulasi lokal maupun internasional (Avistha, 2020).

Pramusaji memegang peran sentral dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan minuman beralkohol di hotel (Yusup et al., 2023). Sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu, pramusaji bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan, mulai dari persiapan hingga penyajian, dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pramusaji dituntut untuk memiliki pemahaman mendalam tentang SOP, termasuk keterampilan dalam memverifikasi identitas tamu untuk memastikan kepatuhan terhadap batas usia legal konsumsi alkohol. Selain itu, mereka juga bertugas mengontrol porsi penyajian dan mencegah *over-service* guna menjaga kenyamanan dan keamanan tamu. Ketepatan dan konsistensi pramusaji dalam menerapkan SOP tidak hanya berpengaruh pada kualitas layanan, tetapi juga berdampak langsung pada citra profesionalitas hotel. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan agar pramusaji tetap terampil,

memahami regulasi terkini, dan mampu menangani situasi sensitif, seperti menolak penyajian alkohol kepada tamu yang sudah dalam kondisi mabuk, dengan tetap menjaga kesopanan dan profesionalisme (Softian et al., 2021; Tunjungsari & Swari, 2021).

Hotel Auburn University merupakan sebuah hotel akademik yang terletak di Auburn, Alabama, dan berfungsi ganda sebagai fasilitas komersial sekaligus pusat pembelajaran bagi mahasiswa perhotelan. Hotel ini tidak hanya melayani tamu umum dengan standar layanan profesional, tetapi juga menjadi tempat praktik bagi mahasiswa yang menempuh studi di bidang perhotelan dan manajemen bisnis. Sebagai bagian dari institusi pendidikan, Hotel Auburn University memiliki komitmen tinggi dalam menerapkan prosedur operasional yang ketat, termasuk dalam pelayanan food and beverage (F&B), guna memberikan pengalaman nyata bagi mahasiswa dalam mengelola layanan perhotelan secara profesional. Salah satu aspek layanan yang menjadi perhatian adalah penyajian minuman beralkohol, di mana hotel ini menerapkan SOP secara konsisten untuk memastikan kualitas, keamanan, dan kepatuhan terhadap regulasi hukum.

Meskipun SOP telah dirancang dengan baik, penerapannya di lapangan kerap menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi selama program magang di hotel ini, salah satu permasalahan yang sering muncul terkait dengan penerapan SOP alkohol di Auburn University Hotel adalah keluhan yang datang dari konsumen terkait kualitas pelayanan yang tidak konsisten. Beberapa tamu melaporkan ketidakpuasan mereka karena pramusaji yang tampaknya tidak mengikuti SOP dengan benar, seperti menyentuh gelas saat menuangkan anggur atau menyajikan anggur dengan urutan yang salah, misalnya tidak menyajikan wanita terlebih dahulu. Hal ini seringkali mengarah pada pengalaman tamu yang kurang memuaskan, karena mereka merasa bahwa standar layanan yang diharapkan tidak tercapai, meskipun hotel telah menetapkan prosedur yang jelas dan terperinci.

Keluhan dari konsumen ini menggambarkan bahwa meskipun SOP alkohol yang telah dirancang sangat rinci dan spesifik, terdapat kesenjangan antara teori dan praktik yang terjadi di lapangan. Tamu yang menghadapi pengalaman seperti ini sering kali merasa bahwa mereka tidak menerima pelayanan yang sesuai dengan reputasi dan standar yang dijanjikan oleh hotel. Beberapa tamu bahkan mengeluhkan bahwa pramusaji tidak mampu memberikan informasi yang tepat mengenai anggur yang disajikan, seperti nama anggur, jenis, asal negara, atau tahun pembuatan anggur, yang seharusnya menjadi bagian penting dari pengalaman makan mereka. Ketidakmampuan untuk menyajikan anggur dengan tepat, baik dari segi teknik penyajian maupun urutan, dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi

tamu dan menciptakan kesan negatif terhadap hotel. Komplain-komplain ini dapat merusak citra hotel, terutama ketika konsumen merasa bahwa mereka tidak mendapatkan pengalaman sesuai dengan harapan atau standar yang diharapkan dalam acara formal atau penting. Hal ini menyoroti pentingnya penerapan SOP yang konsisten, serta kebutuhan untuk meningkatkan pelatihan dan pembiasaan rutin bagi pramusaji agar mereka lebih siap dalam mengimplementasikan prosedur tersebut, sehingga dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan SOP alkohol yang diterapkan di Hotel Auburn University. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian terkait efektivitas penerapan SOP dalam layanan minuman beralkohol di sektor perhotelan, khususnya pada hotel akademik seperti Hotel Auburn University. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepatuhan terhadap regulasi, serta mengoptimalkan pelatihan pramusaji. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan perhotelan lainnya dalam mengembangkan kurikulum pelatihan yang berbasis SOP, sehingga mencetak tenaga kerja profesional yang kompeten dan berintegritas (Brotherton, 2019).

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) alkohol di Auburn University Hotel. Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah observasi langsung dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan untuk memantau secara langsung bagaimana pramusaji menerapkan SOP alkohol dalam situasi nyata, terutama dalam acara besar yang melibatkan penyajian alkohol. Wawancara mendalam dilakukan dengan staf hotel, termasuk manajer, supervisor, dan pramusaji, untuk memperoleh perspektif mereka mengenai tantangan yang dihadapi dalam penerapan SOP dan apakah mereka merasa SOP tersebut diikuti secara konsisten. Selain itu, dokumentasi terkait SOP alkohol yang diterapkan di hotel juga dianalisis untuk memastikan bahwa prosedur yang ada sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi staf hotel yang terlibat dalam penyajian alkohol, dokumen SOP yang berlaku, serta keluhan atau feedback dari tamu yang telah disampaikan terkait layanan alkohol. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis

menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola penerapan SOP yang baik serta kekurangan-kekurangan yang ada. Hasil analisis tematik ini akan digunakan untuk mengevaluasi efektivitas SOP dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam penerapan prosedur di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai tantangan dalam penerapan SOP alkohol dan cara-cara untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas layanan di Auburn University Hotel.

Adapun berikut tahap – tahap optimalisasi penerapan SOP *alcoholic beverage service* oleh pramusaji di Hotel Auburn University.

a. Identifikasi dan Evaluasi Kesenjangan Penerapan SOP

Tahap pertama dilakukan identifikasi dan evaluasi kesenjangan penerapan SOP dengan observasi serta wawancara mendalam untuk mengetahui SOP mana yang belum diterapkan konsisten dan faktor-faktor penyebabnya.

b. Penyusunan Program Pelatihan Spesifik

Penyusunan program pelatihan spesifik dirancang untuk mengatasi kekurangan dalam pelaksanaan empat SOP kritis, dengan pendekatan berbasis praktik nyata dan pelatihan berkelanjutan.

c. Implementasi Supervisi Intensif di Lapangan

Implementasi supervisi intensif di lapangan dilakukan melalui monitoring aktif oleh supervisor menggunakan checklist SOP untuk memastikan standar layanan tetap terpenuhi dalam setiap acara.

d. Penyesuaian SOP Berdasarkan Kondisi Nyata

Penyesuaian SOP berdasarkan kondisi nyata menjadi penting, dengan melakukan revisi atas prosedur yang tidak aplikatif di lapangan serta mengadakan forum diskusi antara manajemen dan pramusaji.

e. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Tahap evaluasi dan monitoring berkala dilakukan dengan analisis mingguan dan bulanan terhadap tingkat kepatuhan SOP, termasuk mengumpulkan umpan balik dari tamu dan staf hotel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, adapun terdapat 14 Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidang *alcoholic beverage service* di Auburn University Hotel. SOP tersebut dijelaskan lebih rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Alcoholic Beverage Service*

No	Name of Standart	Procedure
1.	<i>Determining the Type of Wine</i>	BEO akan mencantumkan jenis anggur yang akan disajikan: satu pilihan anggur merah, satu pilihan anggur putih, dan terkadang sampanye
2.	<i>Preparing the Wine Station</i>	Pramusaji harus menyiapkan stasiun anggur sesuai dengan rincian BEO, dengan anggur merah ditampilkan di meja dan anggur putih atau sampanye ditempatkan di ember es dan keranjang kecil.
3.	<i>Using a Basket for Bottle Caps</i>	Pramusaji harus memastikan untuk mengumpulkan tutup botol anggur yang telah habis dalam keranjang untuk menjaga konsumsi anggur yang teratur
4.	<i>Mentioning Wine Information</i>	Pramusaji harus menyebutkan nama anggur, jenis (brut, sec, demi-sec, dll.), asal daerah/negara, dan tahun anggur saat menyajikan kepada tamu
5.	<i>Displaying the Wine Bottle Label</i>	Pramusaji harus membungkus botol anggur dengan napkin sehingga label tetap terlihat jelas ketika menyajikan anggur kepada tamu.
6.	<i>Pouring Wine into Glasses</i>	Pramusaji tidak boleh mengangkat gelas anggur dari meja. Sebagai gantinya, pramusaji akan menuangkan anggur ke dalam gelas yang tetap di meja, hingga gelas melengkung ke dalam.
7.	<i>Approaching the Host</i>	Pramusaji harus mendekati konsumen dari sisi kanan, dengan botol di tangan kanan
8.	<i>Serving Women First</i>	Pramusaji harus menyajikan anggur terlebih dahulu kepada wanita, mulai dari yang berada di sisi kanan tuan rumah
9.	<i>Serving in a Clockwise Direction</i>	Pramusaji harus menyajikan anggur kepada tamu secara berurutan searah jarum jam, jika memungkinkan.
10.	<i>Pouring from the Right Side of the Guest</i>	Pramusaji harus menuangkan anggur dari sisi kanan tamu menggunakan tangan kanan, sambil memastikan label botol tetap terbaca.
11.	<i>Avoiding Contact Between Bottle and Glass</i>	Pramusaji harus memastikan bahwa bibir botol tidak menyentuh gelas saat menuangkan anggur.
12.	<i>Pouring According to Standard</i>	Pramusaji harus menuangkan anggur sebanyak 4-5 ons untuk botol biasa, namun menuangkan lebih sedikit jika botol anggur tersebut lebih mahal

No	Name of Standart	Procedure
13.	<i>Refilling Glasses</i>	Pramusaji harus segera mengisi kembali gelas yang kosong, kecuali jika konsumen memberikan instruksi lain.
14.	<i>Maintaining Service Quality</i>	Pramusaji harus selalu menjaga kualitas pelayanan dengan memastikan bahwa prosedur yang ada dipatuhi dan memberikan perhatian penuh kepada tamu selama acara berlangsung.

Berdasarkan wawancara dengan 8 pramusaji di Hotel Auburn University di bagian *alcoholic beverage service* memperoleh hasil bahwa dari 14 SOP yang diberikan, terdapat 4 SOP yang belum maksimal diimplementasikan, yaitu *approaching the host*, *serving woman first*, *pouring from the right side of the guest*, dan *avoiding contact between bottle and glass*. Adapun hasil wawancara dari penerapan SOP alkohol disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Evaluasi Penerapan SOP *Alcoholic Beverage Service*

No	Standar Operasional Prosedur	Penerapan SOP	
		Sudah Maksimal	Belum Maksimal
1.	<i>Determining the Type of Wine</i>	✓	
2.	<i>Preparing the Wine Station</i>	✓	
3.	<i>Using a Basket for Bottle Caps</i>	✓	
4.	<i>Mentioning Wine Information</i>	✓	
5.	<i>Displaying the Wine Bottle Label</i>	✓	
6.	<i>Pouring Wine into Glasses</i>	✓	
7.	<i>Approaching the Host</i>		✓
8.	<i>Serving Women First</i>		✓
9.	<i>Serving in a Clockwise Direction</i>	✓	
10.	<i>Pouring from the Right Side of the Guest</i>		✓
11.	<i>Avoiding Contact Between Bottle and Glass</i>		✓
12.	<i>Pouring According to Standard</i>	✓	
13.	<i>Refilling Glasses</i>	✓	
14.	<i>Maintaining Service Quality</i>	✓	

Dalam SOP “*approaching the host*” yang mengharuskan pramusaji mendekati konsumen dari sisi kanan sambil memegang botol anggur dengan tangan kanan, banyak pramusaji mengungkapkan kesulitan dalam mengikuti prosedur ini, terutama karena terbatasnya ruang dan kebutuhan untuk bergerak cepat pada acara dengan banyak tamu. Berdasarkan wawancara dengan 8 pramusaji, mereka sering mengalami hambatan saat ruang tempat duduk tamu sangat terbatas, yang membuat mereka kesulitan untuk mendekati konsumen dari sisi kanan. Selain itu, saat acara berlangsung cepat, mereka merasa tertekan untuk melayani tamu dalam waktu singkat, sehingga cenderung memilih

posisi yang lebih mudah dijangkau daripada mengikuti SOP yang lebih terperinci. Beberapa pramusaji juga mengakui bahwa dalam situasi seperti ini, mereka sering kali harus membuat keputusan cepat demi kelancaran layanan, yang mengarah pada pengabaian aturan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP tersebut dirancang untuk meningkatkan pengalaman tamu, faktor-faktor eksternal seperti keterbatasan ruang dan tekanan waktu dapat menghambat penerapannya secara konsisten.

Selanjutnya, dalam SOP “*serving woman first*” yang menginstruksikan pramusaji untuk menyajikan anggur terlebih dahulu kepada wanita, dimulai dari yang berada di sisi kanan konsumen, ternyata menghadapi sejumlah tantangan dalam penerapannya. Hasil wawancara dengan 8 pramusaji menunjukkan bahwa sebagian besar merasa prosedur ini dapat mengganggu kelancaran pelayanan, terutama pada acara dengan banyak tamu atau suasana yang sangat sibuk. Pramusaji sering kali merasa lebih nyaman untuk menyajikan anggur secara acak atau berdasarkan kebutuhan praktis, daripada mengikuti urutan yang ditentukan dalam SOP. Hal ini semakin diperburuk dengan tekanan waktu yang mereka hadapi untuk melayani sejumlah besar tamu dalam waktu yang terbatas. Selain itu, beberapa pramusaji juga merasa bahwa kebiasaan menyajikan anggur kepada wanita terlebih dahulu tidak selalu relevan atau diterima dalam berbagai konteks sosial, yang menyebabkan ketidakpastian dan keraguan dalam mengikuti prosedur ini secara ketat. Ketidakjelasan tentang penerapan SOP ini, ditambah dengan keraguan terhadap relevansinya dalam situasi tertentu, menyebabkan inkonsistensi dalam pelaksanaan layanan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kualitas pengalaman tamu.

SOP “*pouring from the right side of the guest*” yang mengharuskan pramusaji menuangkan anggur dari sisi kanan tamu dengan tangan kanan juga menjadi hambatan dalam pelaksanaannya, terutama pada acara yang lebih padat atau saat meja tamu dipenuhi dengan berbagai barang seperti makanan, gelas, atau dekorasi. Berdasarkan wawancara dengan 8 pramusaji, sebagian besar mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih nyaman menuangkan anggur dari sisi kiri tamu, karena posisi tersebut dianggap lebih praktis dan lebih mudah dijangkau, terutama ketika ruang gerak terbatas. Selain itu, beberapa pramusaji juga merasa kebingungan dengan ketentuan ini, karena mereka berpendapat bahwa beberapa tamu mungkin lebih terbiasa dengan cara menuangkan anggur dari sisi kiri atau dengan tangan kiri. Ketidakpastian dalam mengikuti SOP ini mengarah pada inkonsistensi dalam pelaksanaan layanan, yang memengaruhi kualitas pengalaman tamu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP tersebut memiliki tujuan untuk memberikan layanan yang lebih terstruktur, kurangnya pemahaman yang mendalam dan pelatihan yang

lebih efektif terkait prosedur ini dapat memengaruhi kemampuan pramusaji dalam mengikuti aturan dengan konsisten.

SOP *“avoiding contact between bottle and glass”* yang melarang bibir botol menyentuh gelas saat menuangkan anggur sering kali diabaikan oleh pramusaji, sebagaimana terungkap dalam wawancara dengan 8 pramusaji. Banyak di antaranya mengungkapkan bahwa mereka cenderung terburu-buru saat menuangkan anggur, terutama dalam situasi yang penuh tekanan seperti acara besar dengan banyak tamu, dan tidak selalu memperhatikan detail penting seperti memastikan bibir botol tidak menyentuh gelas. Dalam suasana yang sibuk dan saat mereka berusaha untuk melayani tamu dengan cepat, prosedur yang lebih rinci, seperti menjaga jarak botol dari gelas, seringkali terabaikan. Beberapa pramusaji juga menyatakan bahwa mereka merasa SOP ini tidak selalu relevan atau penting, terutama ketika mereka merasa tamu tidak memperlmasalah hal tersebut. Walaupun mereka mengakui pentingnya menjaga kebersihan dan kualitas pelayanan, tekanan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien membuat mereka sering kali mengabaikan hal-hal kecil yang sebenarnya dapat berpengaruh pada kualitas pengalaman tamu. Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SOP ini menunjukkan bahwa ada ketidakseimbangan antara efisiensi waktu dan perhatian terhadap detail, yang bisa mempengaruhi persepsi tamu terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, meskipun SOP ini memiliki tujuan menjaga standar kebersihan dan pelayanan, pramusaji sering kali terjebak dalam tekanan untuk mengutamakan kecepatan, yang berpotensi mengurangi kualitas keseluruhan pengalaman tamu.

Optimisasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil evaluasi terkait penerapan SOP yang belum konsisten, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan manajer dan supervisor hotel guna merumuskan solusi praktis untuk mengoptimalkan implementasi SOP tersebut. Dari wawancara tersebut, pihak manajemen mengakui bahwa kendala utama yang dihadapi pramusaji dalam menjalankan SOP secara konsisten adalah keterbatasan ruang, tekanan waktu, serta kecenderungan staf untuk mengutamakan kecepatan pelayanan dibandingkan ketepatan prosedural. Sebagai solusi, manajemen menekankan perlunya peningkatan intensitas pelatihan berkelanjutan. Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi juga pada penguatan pemahaman mengenai pentingnya detail dalam pelayanan, seperti urutan penyajian, posisi menuang anggur, serta etika dan estetika pelayanan tamu. Dengan pelatihan yang dilakukan secara rutin, diharapkan pramusaji dapat membangun kebiasaan

kerja yang lebih disiplin dan konsisten dalam menerapkan SOP, bahkan dalam situasi yang penuh tekanan.

Selain pelatihan, manajemen merekomendasikan penguatan sistem supervisi selama acara berlangsung. Dalam hal ini, supervisor diusulkan untuk melakukan pengawasan lebih intensif, terutama pada momen-momen krusial seperti penyajian anggur. Pengawasan secara langsung bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pramusaji mematuhi SOP dengan cermat. Selain itu, manajemen juga mengusulkan dilakukannya briefing singkat sebelum acara dimulai. Pada sesi ini, seluruh staf diberikan pengingat terkait poin-poin utama dalam SOP, sehingga mereka memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menerapkan prosedur secara tepat. Langkah ini dianggap efektif dalam meningkatkan konsistensi layanan di lapangan, terutama ketika staf berada dalam situasi yang dinamis dan padat.

Lebih lanjut, manajer dan supervisor menekankan pentingnya evaluasi rutin melalui audit layanan dan umpan balik tamu sebagai bentuk pengawasan berkala. Audit ini bertujuan untuk menilai sejauh mana SOP telah diterapkan secara konsisten serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Di sisi lain, manajemen juga mempertimbangkan fleksibilitas SOP dalam kondisi tertentu. Misalnya, apabila keterbatasan ruang atau situasi tamu yang padat membuat menuangkan anggur dari sisi kanan menjadi sulit, pramusaji dapat diberikan kelonggaran untuk menyesuaikan posisi menuang, asalkan tetap mempertahankan kesopanan, kebersihan, dan estetika pelayanan. Pendekatan adaptif ini diharapkan mampu mempertahankan kualitas layanan tanpa mengorbankan efisiensi operasional, sekaligus meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.



Gambar 1. Kegiatan Supervisi Penerapan SOP

4. SIMPULAN

Berdasarkan temuan dari wawancara dengan 8 pramusaji, dapat disimpulkan bahwa meskipun SOP yang ada dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaannya sering kali terhambat oleh faktor-faktor eksternal seperti keterbatasan ruang, tekanan waktu, dan prioritas untuk melayani tamu dengan cepat. Keempat SOP yang dianalisis, yaitu *approaching the host*, *serving woman first*, *pouring from the right side of the guest*, dan *avoiding contact between bottle and glass*, masih belum dilaksanakan dengan maksimal oleh pramusaji. Pramusaji cenderung lebih memilih untuk mengambil keputusan yang lebih praktis dan cepat dalam situasi tertentu, meskipun prosedur yang ada seharusnya dijalankan untuk memberikan pengalaman yang konsisten dan berkualitas bagi tamu. Hasil wawancara dengan manajer dan supervisor hotel memberikan tiga solusi praktis untuk optimisasi SOP alkohol, yaitu: (1) peningkatan intensitas pelatihan berkelanjutan, (2) pengasawan langsung dan supervise, dan (3) evaluasi rutin dan fleksibilitas SOP.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Hotel Auburn University atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian ini. Dukungan dan kerja sama dari manajemen, supervisor, serta seluruh staf hotel sangat berperan penting dalam kelancaran proses pengumpulan data dan evaluasi di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan alkohol, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Peneliti juga menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan secara profesional sepanjang proses penelitian ini. Tak lupa, apresiasi yang tulus juga ditujukan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan kualitas layanan hotel dan menjadi referensi yang berguna di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, I. G. A. M. R., Wimba, I. A., & Astrama, I. (2022). Pengaruh rekrutmen dan pelatihan SOP terhadap kinerja karyawan. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(2), 1–12. <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Avistha, S. D. (2020). Tinjauan pelaksanaan standar operational prosedur (SOP) pelayanan A'la Carte terhadap kepuasan tamu di Harris Cafe Harris Hotel Solo. *Jurnal Hotelier*, 6(1), 35–48. <https://hotelier.poltekindonusa.ac.id/index.php/view/article/view/84/72>

- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan di Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan (JPP)*, 1(1), 16–24. <https://doi.org/10.21009/jppv1i1.02>
- MacNeill, T., & Wozniak, D. (2018). The economic, social, and environmental impacts of cruise tourism. *Tourism Management*, 6(6), 387–404. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.002>
- Softian, E. P., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis kualitas pelayanan pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.23372>
- Suhartapa. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 13(2), 99–107.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada Pesisir Restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Yusup, I. W. E., Arnawa, I. G. M. S., & Aprinica, N. P. I. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pramusaji di Puri Santrian Resort and Spa. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 210–223. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i1.293>