

Evaluasi implementasi sop (*standard operational procedure*) pelayanan *waiter* dan *waitress* di restoran bahagia selecta kota batu

Dwinda Rizkia Rosyidatul Umam¹⁾, Masetya Mukti²⁾, Auda Nuril Zazilah³⁾

Politeknik Negeri Banyuwangi, Jawa Timur, Indonesia^{1,2,3)}

Email: dwindarizkia374@gmail.com¹⁾, muktimasetya@gmail.com²⁾, audanuril@poliwangi.ac.id³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi SOP Waiter dan Waitress yang ditetapkan oleh perusahaan. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dilihat, yakni, bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Instrumen penelitian ini adalah kuisioner dengan skala likert, masing-masing responden mengisi sebuah kuisioner yang berisi tentang ekspektasi dan persepsi. Pada penelitian ini akan dihitung gap 5 dari metode servqual yaitu gap antara ekspektasi dan persepsi. Diperoleh fakta bahwa terdapat tiga atribut yang memiliki gap terbesar gap untuk diperbaiki kualitasnya. Hal yang perlu diperbaiki adalah memberikan pelatihan sertifikasi setiap tahun dan mewajibkan semua waiter dan waitrees untuk memahami SOP yang telah ditentukan.

Kata Kunci: SOP, GAP Analysis, Servqual GAP, Waiter dan Waitress, Restoran Bahagia Selecta

Abstract

This research aims to evaluate Waiter and Waitress implementation of the SOP set by the company. There are five dimensions of quality that are seen, namely, tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), empathy (X4) and assurance (X5). The instrument of this research is a questionnaire with a likert scale, each respondent fills out a questionnaire containing realities and hopes. In this research, gap 5 will be calculated from the servqual method, namely the gap between expectations and reality. The larger the gap obtained, it means that the quality dimension is a priority for quality improvement. The fact is that the attribute with the statement 'waiters and waitrees use name tag', 'waiters and waitrees have knowledge of all menus'. This means that it is necessary to develop the knowledge and skills of waiters and waitresses to improve the quality of service at the Bahagia Restaurant.

Keywords : SOP, GAP Analysis, Servqual GAP, Waiter dan Waitress, Restoran Bahagia Selecta

1. PENDAHULUAN

Evaluasi merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu kegiatan tercapai, mengukur pencapaian yang telah diperoleh dan membandingkannya dengan suatu standar tertentu serta melihat selisih diantara kedua hal tersebut. Selain itu dalam kegiatan evaluasi dilihat tentang pencapaian harapan-harapan yang telah diperoleh dari suatu kegiatan tertentu. Proses evaluasi ini dilakukan dengan menilai suatu objek didasarkan pada kriteria tertentu sebagai dasar untuk mengambil keputusan terhadap objek yang telah ditentukan. Sebagai contoh suatu kualitas pelayanan, kriteria evaluasi adalah tujuan dibangunnya suatu sistem informasi. Evaluasi dilakukan untuk melihat apakah kualitas pelayanan yang ada sudah sesuai dengan keinginan pengunjung restoran, apabila belum sesuai maka dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan sehingga selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, membuat puas para konsumen pun merupakan tujuan operasional restoran yang utama.

Menurut Kotler *et al* (2010) kualitas pelayanan merupakan totalitas dan bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada konsumen merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

Pelanggan dari suatu restoran adalah orang-orang yang ingin merasakan pengalaman berbeda. Selain itu, restoran menawarkan banyak pesanan, termasuk beberapa yang belum pernah

dimakan sebelumnya. Pelanggan tentu memiliki persepsi atau sudut pandang tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang mereka gunakan, mereka mempunyai pandangan tersendiri tentang kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan sebuah restoran. Kepuasan pelanggan ini merupakan indikator penting yang menentukan tingkat keberhasilan pengembangan dan implementasi suatu dari sebuah aturan seperti SOP (*Standard Operational Procedure*). Bagi konsumen kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut konsumen. Konsumen memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Konsumen mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

- 1) Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji;
- 2) Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan suatu komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya;
- 3) Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

Pada awalnya *servqual* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dengan melakukan serangkaian penelitian terhadap sektor-sektor jasa sehingga diperoleh suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa. Di dalam model ini juga dikenal istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan (Jiwantara dkk, 2013). Nilai *Gap* dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan nilai yang diharapkan oleh pelanggan (Purnamawati, 2008). Pada tahun 1985, Parasuraman dkk mengidentifikasi 10 dimensi kualitas layanan, yakni, *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understandingknowing the customer, and access*. Lalu pada tahun 1988, Parasuraman dkk melakukan penelitian lanjutan hingga didapatkan 5 dimensi kualitas layanan, yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*.

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons dalam (Zaenal Mukarom & Muhibudin, 2015) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.;
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan;
5. *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas perbaikan yang akan dilakukan sehingga didapatkan peningkatan kualitas pelayanan seperti dengan yang diharapkan. Penilaian tersebut berdasarkan nilai ekspektasi dan nilai persepsi (performa). Perhitungan ini memperlihatkan gap antara kepuasan konsumen dengan ekspektasi yang diinginkan. Setiap butir atribut dari tiap-tiap dimensi memiliki GAP yang berbeda-beda. Rumus untuk menghitung *servqual score* adalah selisih antara nilai persepsi (performa) dengan nilai ekspektasi. Rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Servqual Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti terinspirasi untuk menerapkan metode *servqual* untuk menganalisis kualitas pelayanan di Restoran Bahagia Selecta. Rumusan permasalahan yang akan dibahas adalah Bagaimana *Gap Analysis* antara *Current State* dan *Expectation* konsumen terhadap SOP (*Standard Operational Procedure*) yang telah ditetapkan di Restoran Bahagia Selecta? Apa saja permasalahan yang terjadi akibat *gap* atau kesenjangan antara kondisi eksisting dengan kondisi yang diinginkan di Restoran Bahagia Selecta? Bagaimana rekomendasi solusi yang bisa diambil oleh manajemen Restoran Bahagia Selecta dari adanya masalah yang timbul akibat adanya *gap* atau kesenjangan? *Gap* ini akan memberikan gambaran tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persamaan skor *servqual*. Kontribusi yang diharapkan adalah mampu mengidentifikasi jenis kualitas pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

2. KAJIAN PUSTAKA

Rujukan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Novi (2023) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Gap Analysis* Dan *Importance Performance Analysis* Pada Hotel *Swiss-Bel Resort Pecatu*” dapat menjadi rujukan untuk melakukan penelitian ini dikarenakan teknik dalam pengambilan data dan analisis data yang digunakan sama dengan yang penelitigunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan *Gap Analysis*. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada yaitu waktu dan lokasi penelitian.

Beberapa penelitian terdahulu yang sudah di jelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari sisi variabel yaitu *Standard Operating Procedure (SOP)*. Selain itu, pada penelitian terdahulu juga terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama mengevaluasi penerapan SOP pada suatu perusahaan. Dengan mengacu pada penelitian terdahulu diatas maka peneliti akan melakukan evaluasi penerapan SOP pada waiter/waitress di Restoran Bahagia Selecta.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian evaluasi, penelitian evaluasi merupakan penelitian yang menjadi bagian dari pembuatan keputusan dengan cara membandingkan suatu produk dengan standar yang telah ditetapkan. Produk yang dibahas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan standar yang dijadikan acuan adalah SOP (*Standard Operational Procedure*). Berdasarkan tingkat ekplanasi, penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel-variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan data penelitian adalah data kualitatif, yakni data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

3.2. Variabel Penelitian

Terdapat lima *Gap* yang terangkum dalam model *Servqual*, *Gap* yang akan dibahas adalah *Gap 5*, yakni, *gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Variabel yang akan diteliti merupakan dimensi kualitas pelayanan dengan definisi sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Keterangan
<i>Tangible (X1)</i>	Penggunaan baju yang seragam dan rapi, Penggunaan atribut lengkap.
<i>Reliability (X2)</i>	Setiap orang mendapatkan pelayanan yang sama, Perhitungan administrasi oleh kasir saat pembayaran akurat.
<i>Responsiveness (X3)</i>	Penanganan konsumen yang datang secara cepat, Penanganan keluhan konsumen dengan optimal.
<i>Emphaty (X4)</i>	Pelayanan dilakuan dengan ramah, waiter/waitress menyampaikan menu yang akan dipesan secara baik.
<i>Assurance (X5)</i>	Waiter/waitress memiliki pengetahuan tentang semua daftar menu, Waiter/waitress menjaga kebersihan tempat makan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung ke restoran bahagia berdasarkan total reservasi atau penjualan konsumen grup setiap bulan pada tahun 2023. Berdasarkan hasil data diketahui populasi wisatawan sebanyak 12.228 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi. Populasi besar tidaklah efektif dan suatu pemborosan bila melakukan pengumpulan dan penelitian kepada seluruh populasi tersebut. Oleh

karena itu, dari seluruh populasi diambil Sebagian yang dianggap dapat mewakili populasi untuk menjadi sampel penelitian. Dengan keseluruhan populasi berjumlah 12.228 orang, maka untuk menentukan besarnya sampel penelitian yang direncanakan oleh peneliti, sesuai rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = 10% nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Penelitian ini menggunakan batas toleransi kesalahan (0,1). Adapun perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{12.228}{1 + 12.228 (0,1)^2} \\ n &= \frac{12.228}{1 + 12.228 (0,01)} \\ n &= \frac{12.228}{1 + 122,28} \\ n &= \frac{12.228}{123,28} \\ n &= 99,188 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,18 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi tiga hal yaitu: observasi, kuisisioner, dan wawancara. Dalam hal observasi peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian mengenai kesenjangan pada penerapan SOP dan kualitas pelayanan *waiter* dan *waitress* kepada para konsumen. Sedangkan untuk kuesioner nantinya akan dibagikan kepada 100 konsumen sebagai responden. Untuk mengukur kuesioner peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen restoran untuk memperkuat data penelitian, jenis wawancara yang akan digunakan adalah wawancara semi terstruktur (*in-dept interview*).

3.5. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka data tersebut diolah dengan menggunakan teknik analisis data untuk mengungkapkan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data ini menggunakan alat bantu berupa SPSS for windows versi 24. Kemudian untuk teknik analisis data *servqual gap* menggunakan alat bantu berupa Microsoft Excel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Pengunjung

Responden adalah pengunjung di restoran bahagia. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 59% (59 orang dari 100 responden) dan responden wanita sebesar 41% (41 orang dari 100 orang responden). Karakteristik responden berdasarkan bagian adalah:

Tabel 2. Karakteristik Responden

Profesi	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	13	13%
PNS/TNI/POLRI	7	7%
Ibu Rumah Tangga	25	25%
Pengusaha/Wiraswasta	11	11%
Pegawai Swasta	29	29%
Lainnya	15	15%

4.2. Uji Alat Ukur

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2006). Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item pertanyaan dalam kuisisioner dengan seluruh pertanyaan untuk setiap variabel yang sedang diteliti. Jika nilai correlation F hitung lebih besar dari r standar maka kuisisioner dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Nilai r standar untuk sampel sebanyak 100 responden adalah 0,195. Dihasilkan nilai corrected item total correlation >0,195 untuk semua variabel sehingga semua pertanyaan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependabilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama (Husaini, 2003). Karena nilai koefisien >0.6 untuk semua variabel maka setiap item pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner dikatakan reliabel.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangibles	0,699	Reliabel
Reliability	0,711	Reliabel
Responsiveness	0,623	Reliabel
Emphaty	0,732	Reliabel
Assurance	0,678	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas diatas maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data.

4.3. Penerapan Metode Servqual GAP

Pada penerapan metode e-servqual akan dihitung rata-rata jawaban responden untuk nilai rata-rata kenyataan dan nilai rata-rata harapan pengguna.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Servqual

Var.	Nilai Rata-Rata		Skor Servqual
	Kenyataan	Harapan	
X2	1,4467	1,5211	0,0744
X2	1,5027	1,5907	0,0880
X3	1,2267	1,5617	0,0050
X4	1,5200	1,5907	0,0373
X5	1,4883	1,5239	0,0156

Fakta yang diperoleh bahwa masih terdapat gap antara kenyataan dan harapan pelanggan restoran, namun gap yang ada cukup kecil. Nilai gap terbesar terdapat pada variabel tangible, reliability dan assurance yang masih perlu diperbaiki.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian diatas disimpulkan bahwa:

- 1) Metode servqual dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan waiter dan waitress yang diukur dari gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen, semakin besar gap antara harapan dan kenyataan berarti bahwa perlu adanya perbaikan di bagian tersebut.
- 2) Rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan adalah memberikan himbauan kepada semua waiter dan waitrees untuk mengenakan atribut seragam yang telah ditentukan, memberikan pelatihan sertifikasi setiap tahun dan mewajibkan semua waiter dan waitrees untuk memahami setiap menu. Manajemen restoran bahagia juga perlu memperhatikan kinerja kasir dalam perhitungan administrasi untuk lebih teliti.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. New York: Pearson.
- A. Parasuraman, Zeithaml. V., Berry, L. (1985). 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research'. *The Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4.
- A. Parasuraman, Zeithaml. V., Berry, L. (1988). 'Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perseptions of Service Quality', *Journal of Retailing* , Vol. 64, No.1.
- Jiwantara, K., dkk. (2013). 'Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Layanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara', *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, Vol. 2, No. 1.
- Purnamawati, E. (2008). 'Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya', *Jurnal Tekmapro*, Vol. 3, Vol. 1.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service Mangement: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.