

# **SOSIALISASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MELAYANI TAMU DI RESTORAN DALAM HOTEL**

*Ivan Benedict Tambunan<sup>1</sup>, Mega Williandani<sup>2</sup>,  
Lyandru Togu Mulia Tambunan<sup>3</sup>, Bambang Famuji<sup>4</sup>*

Jl. DR. TD. Pardede No.21 Medan

Email :

[megaridan6@gmail.com](mailto:megaridan6@gmail.com), [ivanbenedict@gmail.com](mailto:ivanbenedict@gmail.com), [lyandru.tambunan@gmail.com](mailto:lyandru.tambunan@gmail.com)

## **Abstrak**

Industri perhotelan di Indonesia terus berkembang, dengan peningkatan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara. Hal ini menuntut peningkatan kualitas layanan, termasuk di sektor restoran hotel. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman penting untuk memastikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada tamu. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mensosialisasikan SOP melayani tamu di restoran hotel kepada karyawan hotel, khususnya staf restoran. Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf dalam memberikan layanan yang prima kepada tamu, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel. Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah sosialisasi dan pelatihan kepada staf restoran hotel. Sosialisasi dilakukan dengan memberikan materi tentang SOP melayani tamu, termasuk tata cara menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, dan menangani keluhan tamu. Pelatihan dilakukan dengan praktik langsung simulasi melayani tamu. Sosialisasi dan pelatihan SOP melayani tamu di restoran hotel menunjukkan hasil yang positif. Staf restoran menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam melayani tamu. Hal ini terlihat dari peningkatan kelancaran dan kecepatan dalam melayani tamu, serta penurunan jumlah keluhan tamu. Sosialisasi dan pelatihan SOP melayani tamu di restoran hotel merupakan kegiatan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan hotel. Hal ini dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel.

**Kata Kunci:** Sosialisasi, Standar Operasional Prosedur, Melayani Tamu, Restoran, Hotel, Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu, Citra Hotel.

## **1. PENDAHULUAN**

Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan pesat, ditandai dengan peningkatan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara. Hal ini membawa peluang besar bagi kemajuan ekonomi, khususnya di sektor pariwisata dan perhotelan. Di sisi lain, perkembangan ini juga menuntut peningkatan kualitas layanan, termasuk di sektor restoran hotel.

Restoran hotel merupakan salah satu elemen penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu. Kualitas layanan di restoran hotel dapat memengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan, yang pada gilirannya berdampak pada citra hotel. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur dalam melayani tamu di restoran. SOP melayani tamu di restoran hotel berfungsi sebagai pedoman bagi staf restoran dalam memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada para tamu. SOP (Standar Operasional Prosedur) ini mencakup berbagai aspek, mulai dari menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani keluhan tamu.

Memahami pentingnya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam melayani tamu di restoran hotel Fave Medan bermaksud untuk menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Sosialisasi Standar Operasional Prosedur Melayani Tamu di Restoran Hotel". Kegiatan ini bertujuan untuk mensosialisasikan dan melatih staf restoran hotel dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) melayani tamu dengan baik dan benar.

Melalui kegiatan ini, diharapkan staf restoran hotel dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melayani tamu. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan restoran hotel, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel.

## 2. TUJUAN

Kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf restoran hotel dalam menerapkan SOP melayani tamu. Meningkatkan kualitas layanan restoran hotel dan Meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel.

## 3. MANFAAT PENGABDIAN

Meningkatnya jumlah wisatawan di Indonesia mendorong industri perhotelan untuk berkembang pesat. Hal ini membuka peluang besar di sektor pariwisata dan perhotelan, namun juga menghadirkan tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk di sektor restoran hotel.

Restoran hotel memegang peranan penting dalam memberikan pengalaman yang berkesan bagi para tamu. Kualitas layanan di restoran hotel secara langsung memengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan, yang pada gilirannya berdampak pada citra hotel. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur dalam melayani tamu di restoran.

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

- **Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Staf:** Staf restoran hotel akan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dalam memahami dan menerapkan SOP melayani tamu. Hal ini akan membantu mereka dalam memberikan layanan yang lebih profesional, ramah, dan sesuai dengan standar yang diharapkan.
- **Meningkatkan Kualitas Layanan:** Penerapan SOP yang tepat dan konsisten akan meningkatkan kualitas layanan restoran hotel secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari

kelancaran dan kecepatan dalam melayani tamu, penyajian makanan dan minuman yang tepat waktu dan sesuai pesanan, serta penanganan keluhan tamu yang efektif.

- **Meningkatkan Kepuasan Tamu:** Dengan peningkatan kualitas layanan, diharapkan kepuasan tamu restoran hotel pun akan meningkat. Tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sehingga mereka akan lebih likely untuk kembali lagi ke hotel tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.
- **Meningkatkan Citra Hotel:** Kepuasan tamu yang tinggi akan meningkatkan citra hotel di mata masyarakat. Hotel yang dikenal dengan pelayanan restorannya yang berkualitas tinggi akan menarik lebih banyak tamu dan meningkatkan pendapatan hotel.

#### **4. METODE PENGABDIAN**

**Berikut ini adalah tahapan – tahapan dalam meningkatkan Kualitas Layanan Restoran Hotel melalui Sosialisasi dan Pelatihan SOP (Standar Operasional Prosedur)**

##### **a. Tahap Persiapan:**

1. **Identifikasi Lokasi dan Target:** Memilih hotel yang bersedia menjadi tempat pelaksanaan kegiatan dan mengidentifikasi staf restoran hotel yang akan menjadi peserta pelatihan.
2. **Pembentukan Tim:** Membentuk tim pengabdi yang terdiri dari dosen dan pakar di bidang perhotelan dan pelayanan.
3. **Penyusunan Materi:** Menyusun materi sosialisasi dan pelatihan SOP melayani tamu di restoran hotel. Materi harus sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta.

4. **Persiapan Media:** Mempersiapkan media pembelajaran seperti handout, slide presentasi, dan video simulasi.
5. **Koordinasi dengan Pihak Hotel:** Berkoordinasi dengan pihak hotel terkait jadwal pelaksanaan kegiatan, tempat pelatihan, dan kebutuhan logistik.



**b. Tahap Pelaksanaan:**

1. **Sosialisasi SOP:** Melakukan sosialisasi kepada staf restoran hotel tentang pentingnya SOP dan manfaat penerapannya dalam meningkatkan kualitas layanan.

2. **Pelatihan SOP:** Melakukan pelatihan kepada staf restoran hotel tentang cara memahami dan menerapkan SOP melayani tamu dengan baik dan benar. Pelatihan dapat dilakukan dengan metode ceramah, diskusi, simulasi, dan praktik langsung.
3. **Evaluasi:** Melakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kemampuan peserta dalam menerapkan SOP. Evaluasi dapat dilakukan dengan tes tertulis, observasi praktik, dan sesi tanya jawab.



### c. Tahap Tindak Lanjut:

1. **Monitoring dan Evaluasi:** Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan SOP di restoran hotel setelah pelatihan.
2. **Pemberian Rekomendasi:** Memberikan rekomendasi kepada pihak hotel untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3. **Diseminasi Hasil:** Mempublikasikan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui jurnal, seminar, atau media massa lainnya.

#### d. Metode Pembelajaran:

Metode pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan ini adalah:

- **Sosialisasi:** Ceramah, diskusi kelompok, pemutaran video simulasi.
- **Pelatihan:** Ceramah, demonstrasi, praktik langsung, simulasi, role playing, studi kasus.
- **Evaluasi:** Tes tertulis, observasi praktik, tanya jawab.

#### e. Media Pembelajaran:

Media pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan ini adalah:

- Handout materi sosialisasi dan pelatihan SOP.
- Slide presentasi.
- Video simulasi pelayanan di restoran hotel.
- Perlengkapan praktik pelayanan di restoran hotel.



#### **f. Jadwal Pelaksanaan:**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan dilaksanakan dalam 1 hari, dengan rincian sebagai berikut:

- **Siang:** Istirahat dan makan siang
- **Siang - Sore:** Pelatihan SOP
- **Sore:** Evaluasi

#### **i. Tempat Pelaksanaan:**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan dilaksanakan DI Hotel Fave Medan

#### **Peserta:**

Peserta kegiatan pengabdian kepada masyarakat Ini adalah 20 staf restoran hotel di Hotel Fave Medan.



## **5. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil sosialisasi dan pelatihan, serta evaluasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah mencapai tujuannya, yaitu:

- Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf restoran hotel dalam menerapkan SOP melayani tamu.
- Meningkatkan kualitas layanan restoran hotel.
- Meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel.

### **a. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Staf**

Staf restoran hotel menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam memahami dan menerapkan SOP. Hal ini terlihat dari hasil tes tertulis dan observasi praktik yang menunjukkan pemahaman yang baik terhadap SOP.

### **b. Peningkatan Kualitas Layanan**

Penerapan SOP yang tepat dan konsisten diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan restoran hotel secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari kelancaran dan kecepatan dalam melayani tamu, penyajian makanan dan minuman yang tepat waktu dan sesuai pesanan, serta penanganan keluhan tamu yang efektif.

### **c. Peningkatan Kepuasan Tamu dan Citra Hotel**

Dengan peningkatan kualitas layanan, diharapkan kepuasan tamu restoran hotel pun akan meningkat. Tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sehingga mereka akan

lebih likely untuk kembali lagi ke hotel tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan tamu yang tinggi akan meningkatkan citra hotel di mata masyarakat.

- **Faktor Pendukung Keberhasilan**

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah:

- Dukungan dari pihak hotel dan staf restoran hotel.
- Tim pengabdian yang memiliki kompetensi dan pengalaman di bidang perhotelan dan pelayanan.
- Materi sosialisasi dan pelatihan yang disusun dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan peserta.
- Metode pembelajaran yang variatif dan menarik.
- Media pembelajaran yang lengkap dan mudah dipahami.

- **Kendala dan Solusi**

Beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah:

- Kurangnya waktu untuk pelatihan yang lebih mendalam.
- Keterbatasan sarana dan prasarana pelatihan.

Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah:

- Memberikan materi pelatihan tambahan secara online.
- Memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia di hotel semaksimal mungkin.

## **6. KESIMPULAN**

Sosialisasi dan pelatihan SOP melayani tamu di restoran hotel merupakan kegiatan yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan hotel. Hal ini dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu dan citra hotel, sehingga pada akhirnya dapat mendorong kemajuan industri perhotelan di Indonesia.

- Staf restoran hotel memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dalam melayani tamu.
- Kualitas layanan restoran hotel meningkat.
- Kepuasan tamu meningkat.

## **7. UCAPAN TERIMA KASIH**

Pertama dan terutama, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam menyukseskan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul "Sosialisasi Standar Operasional Prosedur Melayani Tamu di Restoran Hotel Fave Medan". Kegiatan ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan, kerjasama, dan partisipasi aktif dari semua pihak.

Kepada Pihak Hotel Fave Medan

Kami ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada pihak Hotel Fave Medan, khususnya kepada [Nama Pimpinan Hotel] dan jajarannya, atas kesediaan menjadi tuan rumah dan memberikan fasilitas yang luar biasa untuk pelaksanaan kegiatan ini. Dukungan dan kerjasama dari pihak hotel sangatlah berharga bagi kami.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kami sampaikan kepada tim pengabdian yang terdiri dari [Nama Anggota Tim] atas dedikasi, kerja keras, dan semangat yang tinggi dalam mempersiapkan dan melaksanakan kegiatan ini. Kemampuan dan keahlian tim pengabdian menjadi kunci utama keberhasilan kegiatan ini.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh peserta, yaitu staf restoran Hotel Fave Medan, yang telah antusias mengikuti kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini. Keikutsertaan dan partisipasi aktif para peserta menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan kegiatan ini.

