

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
OLEH PRAMUSAJI PADA CAFÉ DAN RESTORAN
DI KAWASAN MEGAMAS, KOTA MANADO**

Julio Emmanuel Porobaten^{1*}, Seska Meily Hermin Mengko², Meiske M. Sangian³

^{1,2}Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado

³Program Studi D3 Underwater Ecotourism, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi:

Seska Meily Hermin Mengko

E-mail: seskamengko@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Service Standard Operating Procedures (SOPs) by waitstaff in cafés and restaurants located in the Megamas Area, Manado City. A qualitative approach with a descriptive-analytical method was employed to explore waitstaff perceptions, practices, and challenges in applying service SOPs, particularly during peak operating hours. Data were collected through in-depth interviews and observations involving waitstaff, management, and customers. The findings reveal that the implementation of service SOPs has not been carried out optimally, especially in terms of service consistency during periods of high customer demand. Key challenges include limited human resources, high workload, and the lack of regular supervision and evaluation by management. Nevertheless, waitstaff play a strategic role in maintaining service quality, particularly through the application of the 3S hospitality principles (smile, greet, and courtesy), professionalism, and service ethics. This study concludes that consistent implementation of service SOPs by waitstaff is a critical factor in creating positive customer experiences, fostering customer loyalty, and enhancing the image and performance of cafés and restaurants in culinary tourism destinations.

Keywords: *waitstaff, service SOPs, cafés and restaurants, Megamas Manado, tourism*

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan oleh pramusaji café dan restoran di Kawasan Megamas, Kota Manado. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis untuk menggali pemahaman, praktik, serta tantangan pramusaji dalam menerapkan SOP pelayanan, khususnya pada jam operasional sibuk. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pramusaji, manajemen, serta pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP pelayanan oleh pramusaji belum berjalan secara optimal, terutama pada aspek konsistensi pelayanan saat terjadi lonjakan kunjungan pelanggan. Keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, serta minimnya pengawasan dan evaluasi rutin dari manajemen menjadi faktor utama yang memengaruhi kondisi tersebut. Meskipun demikian, pramusaji tetap memegang peran strategis dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama melalui penerapan prinsip

keramahan 3S (senyum, sapa, sopan), profesionalisme, dan etika pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi SOP pelayanan yang konsisten oleh pramusaji merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta mendukung citra dan kinerja usaha café dan restoran di kawasan wisata kuliner.

Kata kunci: pramusaji, SOP pelayanan, café dan restoran, Megamas Manado, pariwisata

Perkembangan sektor Food and Beverage (F&B) di Sulawesi Utara semakin kompetitif, terutama di Kota Manado yang menjadi destinasi wisata kuliner. Kualitas pelayanan bukan hanya tambahan, tetapi merupakan faktor penentu utama keberhasilan usaha F&B dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta memperkuat daya saing usaha dalam situasi persaingan yang ketat. Kota Manado sebagai salah satu pusat pariwisata utama di wilayah Indonesia bagian timur menunjukkan tren kunjungan wisata yang positif. Data Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke provinsi ini mengalami pertumbuhan signifikan pada beberapa periode terakhir.



Gambar 1: Peningkatan Jumlah Wisatawan dan Tingkat Penghuni Kamar Kota Manado (BPS, 2025)

Tahun 2025 pariwisata di Manado mengalami peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara (wisman). Pada Maret 2025 mencapai 4.403 kunjungan, naik 8,85 persen year-on-year (y-on-y). Wisman yang berkunjung didominasi oleh wisman yang berasal dari Tiongkok atau sebesar 59,62 persen dari total wisman. Tingkat Penghunian Kamar di hotel bintang pada Maret 2025 mencapai 33,46 persen, turun 5,44 poin (y-on-y). Jumlah perjalanan wisatawan nasional (wisnas) pada Maret 2025 mencapai 1.212 perjalanan, turun 9,28 persen (y-on-y). Jumlah perjalanan wisatawan nusantara pada Maret 2025 mencapai 921.933 perjalanan, naik 44,70 persen (y-on-y). Sementara jumlah penumpang angkutan udara luar negeri yang datang pada Maret 2025 sebanyak 11.821

orang, naik 6,78 persen dibanding Februari 2025 (11.070 orang). Jumlah penumpang angkutan udara dalam negeri yang datang pada Maret 2025 sebanyak 56.136 orang, turun 0,67 persen dibanding Februari 2025 (56.512 orang).

Gambar 1 menunjukkan potensi pasar yang semakin besar bagi sektor kuliner dan hospitality di Manado yang berdampak langsung pada meningkatnya permintaan layanan di sektor kuliner, terutama di kawasan komersial seperti Megamas Kota Manado yang dikenal sebagai pusat bisnis, kuliner, dan aktivitas ekonomi lokal. Keberadaan wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang tidak hanya membutuhkan produk kuliner khas daerah, tetapi juga layanan yang berkualitas tinggi. Untuk itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang baik menjadi sangat penting agar setiap proses layanan dapat berjalan sesuai standar dan konsisten, terutama di titik kontak layanan seperti pramusaji café dan resto. Dalam praktik layanan, pramusaji bukan sekadar pelaksana teknis, tetapi juga berperan sebagai representasi *brand* dari usaha tersebut. Interaksi langsung pramusaji dengan pelanggan sangat berkontribusi pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Aspek manajemen pelayanan dan penjualan juga memegang peranan penting dalam keseluruhan strategi operasional. Pengelolaan layanan yang baik harus mampu mengintegrasikan SOP, pelatihan staf, pengawasan kualitas, dan pendekatan layanan yang responsif untuk mengoptimalkan konversi kunjungan menjadi pembelian serta repeat visit pelanggan. Sistem pengelolaan layanan yang baik juga mendukung peningkatan efisiensi operasional, peningkatan pendapatan usaha, serta pembentukan loyalitas pelanggan. Berbagai faktor internal seperti kompetensi SDM, pelatihan berkala, dan budaya layanan perusahaan dapat memengaruhi kepatuhan pramusaji terhadap SOP. Sementara itu, faktor eksternal seperti jam sibuk, variasi permintaan wisatawan, serta harapan yang berbeda antar pelanggan dapat menjadi tantangan dalam praktik pelayanan. Belum adanya kajian yang mendalam mengenai peran pramusaji dalam menerapkan SOP di kawasan Megamas sehingga menjadi salah satu alasan utama dilakukannya penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana peran pramusaji café dan resto dalam menerapkan SOP pelayanan di kawasan Megamas, serta bagaimana hal itu berdampak terhadap kualitas layanan yang dirasakan pelanggan termasuk wisatawan lokal maupun mancanegara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola usaha dalam perbaikan SOP, pelatihan staf, dan manajemen layanan agar dapat meningkatkan daya saing usaha secara berkelanjutan. Penelitian ini berfokus pada peran pramusaji café dan restoran dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Kawasan Megamas, Kota Manado, dengan menelaah sejauh mana SOP tersebut diimplementasikan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai faktor yang berperan sebagai pendukung maupun penghambat dalam penerapan SOP pelayanan, baik yang bersumber dari individu pramusaji maupun dari lingkungan kerja dan kondisi operasional, khususnya pada jam-jam sibuk. Melalui analisis ini, penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas peran pramusaji dalam menjaga standar kualitas pelayanan café dan restoran di Kawasan Megamas, Kota Manado

KAJIAN TEORETIK

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep sentral dalam kajian manajemen jasa karena berhubungan langsung dengan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan kinerja usaha. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Meskipun model ini bersifat klasik, berbagai penelitian mutakhir menunjukkan bahwa SERVQUAL masih relevan dan banyak digunakan dalam konteks industri hospitality dan food service, khususnya untuk mengukur kualitas interaksi pelayanan dan pengalaman pelanggan (Suhartanto et al., 2022; Rather, 2021).

Reliability (Keandalan) merujuk pada kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, tepat waktu, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dalam konteks café dan restoran, keandalan pelayanan mencakup ketepatan pencatatan pesanan, keakuratan penyajian, serta konsistensi layanan antarpramusaji dan antarwaktu pelayanan. Penelitian terkini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan menjadi dimensi kunci yang memengaruhi kepercayaan pelanggan dan niat kunjungan ulang, terutama pada destinasi wisata kuliner dengan tingkat persaingan tinggi (Kukanja, Omerzel, & Kodrič, 2020; Rather & Camilleri, 2019).

Responsiveness (Daya Tanggap) berkaitan dengan kesiapan dan kesiapan pramusaji dalam membantu pelanggan, merespons permintaan, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat. Daya tanggap yang tinggi mencerminkan komitmen pelayanan dan profesionalisme pramusaji, khususnya pada jam-jam operasional sibuk. Studi terbaru menegaskan bahwa responsivitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, karena pelanggan menghargai pelayanan yang cepat dan solutif dalam situasi padat pengunjung (Kim & Lee, 2020; Suhartanto et al., 2023).

Assurance (Jaminan) mengacu pada pengetahuan, keterampilan, serta sikap pramusaji yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Jaminan pelayanan tercermin dari kemampuan pramusaji menjelaskan menu, menjawab pertanyaan pelanggan, serta bersikap sopan dan percaya diri dalam memberikan layanan. Dalam industri jasa, dimensi assurance terbukti berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, terutama pada layanan yang melibatkan interaksi langsung dan berulang, seperti café dan restoran (Rather & Sharma, 2021).

Empathy (Empati) merujuk pada kemampuan pramusaji dalam memberikan perhatian personal, menunjukkan keramahan, serta memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan secara individual. Empati menjadi aspek krusial dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkesan dan bernilai emosional. Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa empati pramusaji berkontribusi secara signifikan terhadap pembentukan pengalaman pelanggan (customer experience) dan loyalitas, karena pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan secara personal (Rather, 2021; Suhartanto et al., 2022).

Tangibles (Bukti Fisik) mencakup penampilan pramusaji, kebersihan area pelayanan, serta kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan. Meskipun bersifat fisik, dimensi tangibles memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Studi terbaru dalam konteks hospitality menunjukkan bahwa kebersihan, kerapian pramusaji, dan kenyamanan fasilitas menjadi indikator penting kualitas pelayanan, terutama pascapandemi, ketika persepsi terhadap higienitas semakin meningkat (Shin & Kang, 2020; Kim, Kim, & Wang, 2021).

Dengan demikian, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saling terkait dan secara kolektif membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan café dan restoran. Penerapan SOP pelayanan yang konsisten oleh pramusaji berperan penting dalam memastikan setiap dimensi kualitas pelayanan dapat diwujudkan secara optimal dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Manajemen Pelayanan dan Penjualan

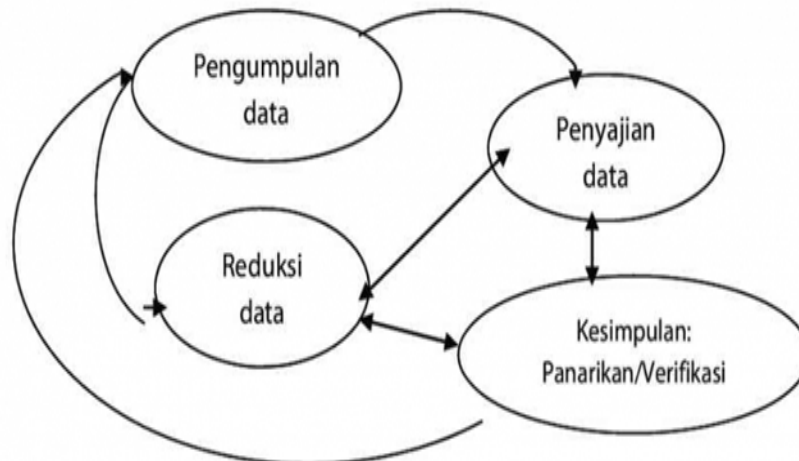
Dalam perspektif manajemen pelayanan dan penjualan, kualitas pelayanan merupakan elemen strategis yang berperan penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan meningkatkan kinerja usaha jasa. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan fungsional pelanggan, tetapi juga membentuk pengalaman layanan (*service experience*) yang memengaruhi kepuasan, niat pembelian ulang, dan loyalitas pelanggan (Rather, 2021; Shin & Kang, 2020). Dalam konteks industri café dan restoran yang bersifat *highly competitive*, kualitas pelayanan menjadi faktor pembeda utama yang secara langsung memengaruhi citra usaha dan keberlanjutan pendapatan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan secara konsisten oleh pramusaji merupakan instrumen manajerial yang penting untuk menjamin keseragaman, efisiensi, dan profesionalitas pelayanan. SOP berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal yang membantu mengurangi variabilitas layanan, meminimalkan kesalahan pelayanan, serta meningkatkan keandalan proses pelayanan, khususnya pada jam-jam operasional sibuk (Ivanov & Webster, 2021; Kukanja, Omerzel, & Kodrič, 2020). Dengan demikian, kepatuhan pramusaji terhadap SOP pelayanan berkontribusi langsung terhadap efektivitas manajemen penjualan melalui peningkatan efisiensi operasional, pengurangan keluhan pelanggan, serta penguatan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Lebih lanjut, pramusaji memiliki peran strategis sebagai penghubung langsung antara sistem manajemen internal—yang tercermin dalam SOP pelayanan—dengan persepsi dan kepuasan pelanggan. Interaksi layanan yang dilakukan oleh pramusaji menjadi titik krusial dalam membentuk penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan nilai yang diterima (Suhartanto et al., 2022). Pelayanan yang konsisten, ramah, dan profesional tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong loyalitas, rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), serta peningkatan pendapatan usaha dalam jangka panjang (Rather & Sharma, 2021). Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman pramusaji dalam menerapkan SOP pelayanan, tantangan operasional yang dihadapi pada jam-jam sibuk, serta bentuk dukungan manajerial yang tersedia, termasuk pelatihan dan pengawasan. Selain itu,

pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima secara kontekstual dan komprehensif, sehingga hubungan antara penerapan SOP pelayanan, kualitas pelayanan, dan kinerja penjualan dapat dianalisis secara lebih mendalam dan bermakna (Creswell & Poth, 2018; Braun & Clarke, 2021).

Penelitian ini menempatkan pramusaji café dan restoran sebagai aktor kunci dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ditetapkan oleh manajemen, karena pramusaji berperan langsung dalam proses interaksi layanan dengan pelanggan. SOP pelayanan berfungsi sebagai instrumen pengendalian mutu untuk menjamin konsistensi, profesionalisme, dan standar pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016; Lovelock & Wirtz, 2018). Tingkat kepatuhan pramusaji terhadap SOP secara signifikan memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan (*perceived service quality*), yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta efektivitas kinerja operasional dan penjualan usaha jasa (Parasuraman et al., 1988). Sebaliknya, rendahnya penerapan SOP oleh pramusaji berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, meningkatkan keluhan pelanggan, serta berdampak negatif terhadap citra usaha dan keberlanjutan pendapatan café dan restoran (Zeithaml et al., 2017)..

METODE

Penelitian menggunakan metode berdasarkan penelitian kualitatif. Penelitian ini ditujukan pada pemecahan masalah untuk memberikan informasi awal secara rinci dan mendalam mengenai peran pramusaji dalam menerapkan SOP di café dan resto kota Manado. Tehknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Alur penelitian berdasarkan analisi kualitatif menurut Miles dan Huberman.



Gambar 2: Teknik pengumpulan dan pengolahan data (Miles dan Huberman 1992.)

Gambar 2 menunjukkan tahapan analisis data dalam penelitian ini yang terdiri atas empat tahap utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan

verifikasi. Pada tahap pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam yang dilakukan terhadap informan di kawasan Megamas, Kota Manado. Sampel penelitian meliputi sepuluh café dan restoran yang dipilih secara purposive, yaitu usaha kuliner yang paling ramai dikunjungi dan diminati oleh masyarakat Kota Manado. Tahap selanjutnya adalah reduksi data, yaitu proses penyederhanaan, pengelompokan, dan pengorganisasian data hasil wawancara dan observasi agar lebih sistematis dan mudah dianalisis sesuai dengan fokus penelitian. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan pada tahap penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan kategorisasi tematik untuk memudahkan proses analisis dan penarikan makna. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses merumuskan temuan penelitian secara interpretatif dengan melakukan pengecekan ulang terhadap konsistensi data guna memastikan validitas hasil penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini terdiri atas pramusaji café dan restoran sebagai pelaku utama pelayanan, pelanggan reguler sebagai pengguna jasa, serta pengelola atau pemilik usaha sebagai pihak manajerial. Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa café dan restoran di kawasan Megamas, Kota Manado, yang merupakan pusat kegiatan bisnis, hiburan, dan wisata kuliner, dengan durasi pelaksanaan penelitian selama kurang lebih tiga bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kawasan Megamas, Kota Manado, merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan pariwisata yang strategis di Sulawesi Utara, yang berkembang sebagai kawasan terpadu untuk aktivitas bisnis, hiburan, dan wisata kuliner di Kota Manado. Kawasan ini tidak hanya menjadi ruang konsumsi, tetapi juga arena kompetisi antarpelaku usaha jasa makanan dan minuman dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Intensitas kunjungan yang tinggi, terutama pada akhir pekan dan jam operasional sibuk, menuntut penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif, dan konsisten. Keberadaan berbagai café dan restoran dengan konsep modern, tematik, dan berorientasi pada pengalaman pelanggan (customer experience) menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor pembeda utama di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Dalam konteks tersebut, pramusaji memegang peran strategis sebagai garda terdepan dalam proses pelayanan dan sebagai representasi langsung citra usaha di mata pelanggan. Interaksi yang terjadi antara pramusaji dan pelanggan tidak hanya memengaruhi kepuasan sesaat, tetapi juga membentuk persepsi jangka panjang terhadap kualitas layanan café dan restoran. Meskipun sebagian besar pelaku usaha di Kawasan Megamas telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan secara tertulis sebagai pedoman kerja, tingkat implementasi SOP tersebut masih sangat bergantung pada kompetensi individu pramusaji, tingkat kedisiplinan kerja, serta dukungan manajerial dalam bentuk pelatihan dan pengawasan yang berkelanjutan.

Persepsi Pramusaji terhadap SOP Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pramusaji pada umumnya memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai SOP pelayanan sebagai pedoman kerja utama dalam melayani pelanggan, mulai dari tahap penyambutan, pengambilan pesanan, penyajian, hingga penanganan keluhan.

SOP dipandang sebagai instrumen penting untuk menjaga standar kualitas dan konsistensi pelayanan antarsift dan antarpramusaji. Pemahaman ini menunjukkan adanya kesadaran pramusaji terhadap pentingnya SOP sebagai bagian dari profesionalitas kerja di sektor jasa makanan dan minuman. Namun demikian, dalam praktiknya, penerapan SOP pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal. Sejumlah pramusaji mengungkapkan kendala struktural dan operasional, seperti keterbatasan pelatihan lanjutan yang bersifat praktis, tingginya beban kerja pada jam-jam ramai, serta ketidakseimbangan antara jumlah staf dan volume pengunjung. Kondisi tersebut menyebabkan pramusaji cenderung mengabaikan beberapa prosedur pelayanan, terutama yang berkaitan dengan aspek keramahan dan komunikasi interpersonal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pemahaman normatif terhadap SOP dan kemampuan implementasi SOP dalam situasi kerja yang dinamis.

Perspektif Pelaku Usaha

Dari perspektif pelaku usaha, manajemen café dan restoran menyatakan bahwa SOP pelayanan telah disosialisasikan kepada pramusaji pada saat awal bekerja, baik melalui penjelasan lisan maupun dokumen tertulis. SOP tersebut dirancang untuk memastikan standar pelayanan yang seragam dan mendukung citra profesional usaha. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dan evaluasi terhadap penerapan SOP belum dilakukan secara rutin dan sistematis, sehingga kepatuhan pramusaji terhadap SOP sangat bergantung pada inisiatif individu dan pengalaman kerja masing-masing. Manajemen juga mengakui bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan langsung dengan peningkatan penjualan, pembentukan loyalitas pelanggan, serta reputasi usaha dalam jangka panjang. Meskipun demikian, keterbatasan sumber daya manusia dan fokus manajemen pada aspek operasional dan penjualan sering kali menyebabkan aspek pengembangan kapasitas pramusaji kurang mendapat perhatian yang memadai. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan peran manajerial dalam mengintegrasikan SOP pelayanan dengan sistem evaluasi kinerja dan pelatihan berkelanjutan.

Persepsi Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan reguler, kualitas pelayanan café dan restoran di Kawasan Megamas dinilai sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pramusaji dalam berinteraksi dengan pelanggan. Sikap ramah yang tercermin dalam penerapan prinsip 3S (senyum, sapa, dan sopan), serta kemampuan pramusaji dalam menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, dianggap sebagai indikator utama pelayanan yang memuaskan. Aspek-aspek ini dinilai mampu menciptakan pengalaman bersantap yang positif dan meningkatkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Namun demikian, pelanggan juga menyoroti bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan, khususnya pada jam-jam operasional sibuk ketika jumlah pengunjung meningkat secara signifikan. Keterlambatan pelayanan dan kurangnya komunikasi yang efektif sering kali menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, meskipun kualitas produk makanan dan minuman dinilai baik. Temuan ini menegaskan

pentingnya profesionalisme kerja pramusaji dan pengelolaan operasional yang lebih efektif guna memastikan penerapan SOP pelayanan secara konsisten dalam berbagai kondisi operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pramusaji café dan restoran di Kawasan Megamas, Kota Manado, dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan belum berjalan secara optimal. Ketidakkonsistenan penerapan SOP terutama terlihat pada jam-jam operasional sibuk, ketika intensitas kunjungan pelanggan meningkat secara signifikan. Pada kondisi tersebut, sejumlah prosedur pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan aspek keramahan, komunikasi interpersonal, dan ketepatan waktu pelayanan, cenderung diabaikan. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pemahaman normatif pramusaji terhadap SOP dan kemampuan implementatif dalam situasi kerja yang dinamis dan bertekanan tinggi. Dalam perspektif manajemen pelayanan, penerapan SOP yang konsisten merupakan instrumen strategis untuk menjamin kualitas layanan, membentuk pengalaman pelanggan yang positif, serta mendorong kunjungan ulang dan loyalitas pelanggan. Hal ini menjadi semakin relevan mengingat karakteristik Kawasan Megamas sebagai destinasi wisata kuliner yang kompetitif, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor pembeda utama antarcafé dan restoran. Ketika SOP tidak diterapkan secara konsisten, risiko penurunan kepuasan pelanggan dan melemahnya citra usaha menjadi semakin besar, meskipun kualitas produk makanan dan minuman relatif baik. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa tingginya beban kerja pramusaji serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia merupakan tantangan utama dalam implementasi SOP pelayanan. Kondisi tersebut diperparah oleh belum optimalnya sistem pelatihan berkelanjutan, pengawasan, dan evaluasi kinerja pelayanan dari pihak manajemen. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kapasitas pramusaji melalui pelatihan yang terstruktur, penyesuaian jumlah pramusaji dengan volume pengunjung, serta penerapan sistem evaluasi dan pengawasan SOP yang lebih konsisten dan terukur. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pramusaji memiliki peran strategis dalam penerapan SOP pelayanan dan bahwa konsistensi implementasi SOP berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja penjualan café dan restoran. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan usaha jasa kuliner tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang diterapkan secara berkelanjutan. Gambar 3 menunjukkan hubungan penerapan SOP pelayanan dan kinerja waiter/es dalam melaksanakan tugasnya. Gambar 3 menggambarkan hubungan konseptual antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan oleh pramusaji dengan kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan kinerja usaha café dan restoran. Model ini menegaskan bahwa efektivitas penerapan SOP pelayanan tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan faktor manajerial. Faktor internal mencakup kompetensi pramusaji, tingkat beban kerja, serta ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, yang secara langsung menentukan kemampuan pramusaji dalam menjalankan prosedur pelayanan secara konsisten, khususnya pada kondisi operasional yang padat. Sementara itu, faktor manajerial, seperti penyediaan pelatihan yang berkelanjutan, mekanisme pengawasan yang sistematis, serta evaluasi kinerja pelayanan, berperan

penting dalam memastikan kepatuhan pramusaji terhadap SOP yang telah ditetapkan. Lebih lanjut, model ini menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan yang optimal akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan, yang tercermin melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, serta profesionalitas dalam interaksi layanan



Gambar 3. Model Hubungan Penerapan SOP Pelayanan dan Kinerja Café & Restoran

Kualitas pelayanan yang konsisten selanjutnya membentuk pengalaman pelanggan yang positif, meningkatkan tingkat kepuasan, dan mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Dalam konteks usaha café dan restoran yang berorientasi pada persaingan dan pengalaman pelanggan, loyalitas pelanggan menjadi aset strategis yang berkontribusi terhadap keberlanjutan usaha. Pada tahap akhir, kepuasan dan loyalitas pelanggan yang terbentuk melalui pelayanan berkualitas akan berimplikasi pada peningkatan citra usaha serta efektivitas penjualan café dan restoran. Citra usaha yang positif memperkuat posisi kompetitif di kawasan wisata kuliner seperti Megamas, sementara peningkatan efektivitas penjualan mencerminkan keberhasilan integrasi antara sistem pelayanan, kualitas sumber daya manusia, dan strategi manajerial. Dengan demikian, Gambar 3 tidak hanya merepresentasikan hubungan antarvariabel penelitian, tetapi juga menegaskan pentingnya pendekatan terpadu dalam pengelolaan SOP pelayanan sebagai fondasi kinerja usaha café dan restoran yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa pramusaji café dan restoran memiliki peran strategis dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Kawasan Megamas, Kota Manado. Pramusaji berfungsi sebagai garda terdepan dalam proses pelayanan dan sebagai representasi langsung citra usaha di hadapan pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara konsisten, khususnya pada jam-jam operasional

sibuk, ketika beban kerja meningkat dan keterbatasan sumber daya manusia menjadi lebih nyata. Kondisi tersebut berdampak pada terabaikannya beberapa aspek pelayanan, terutama yang berkaitan dengan keramahan 3S (senyum, sapa, dan sopan), profesionalisme, serta etika pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat konsistensi penerapan SOP pelayanan memiliki keterkaitan langsung dengan efektivitas manajemen pelayanan dan kinerja penjualan café dan restoran. Penerapan SOP yang dijalankan secara disiplin dan berkelanjutan mampu menciptakan alur pelayanan yang lebih terstruktur, meningkatkan efisiensi operasional, serta membentuk pengalaman pelanggan yang positif. Pengalaman pelayanan yang berkualitas selanjutnya mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan, memperkuat citra usaha, serta berkontribusi terhadap peningkatan penjualan dan keberlanjutan usaha café dan restoran di Kawasan Megamas sebagai destinasi wisata kuliner yang kompetitif. Berdasarkan simpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pengelola café dan restoran memberikan perhatian lebih serius terhadap penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan yang berkelanjutan, khususnya terkait penerapan SOP dan penanganan pelanggan pada jam-jam sibuk. Selain itu, diperlukan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan yang lebih terstruktur dan konsisten, serta penyesuaian jumlah pramusaji dengan tingkat kunjungan pelanggan untuk menjaga kualitas pelayanan. Di sisi lain, pramusaji diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan, profesionalisme, serta kemampuan komunikasi dan empati dalam melayani pelanggan sebagai bagian integral dari penerapan SOP pelayanan yang efektif. Dengan demikian, integrasi antara kualitas sumber daya manusia, sistem SOP pelayanan, dan dukungan manajerial menjadi kunci utama dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha café dan restoran di Kawasan Megamas, Kota Manado.

DAFTAR RUJUKAN

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781529734880>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. (2025). *Statistik pariwisata Sulawesi Utara*. BPS Provinsi Sulawesi Utara.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Huberman, A. M., Miles, M. B., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ivanov, S., & Webster, C. (2021). Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism and hospitality companies: A cost–benefit analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 670–695. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0238>
- Kim, J., & Lee, J. C. (2020). Effects of COVID-19 on preferences for private dining facilities in restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 67–70. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.008>
- Kim, J., Kim, J., & Wang, Y. (2021). Uncertainty risks and strategic reaction of restaurant firms amid COVID-19: Evidence from China. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102752. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102752>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Kukanja, M., Omerzel, D. G., & Kodrič, B. (2020). Ensuring restaurant quality and guests' loyalty: An integrative model based on marketing and human resource management. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100699. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100699>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80012-8](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80012-8)
- Rather, R. A. (2021). Customer experience and engagement in tourism destinations: The experiential marketing perspective. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 38(5), 1–15. <https://doi.org/10.1080/10548408.2021.1908050>
- Rather, R. A., & Sharma, J. (2021). Brand loyalty with hospitality brands: The role of customer brand identification, brand satisfaction and brand commitment. *Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.17705/1pais.13201>
- Shin, H., & Kang, J. (2020). Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102664. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664>
- Suhartanto, D., Brien, A., Primiana, I., Wibisono, N., & Triyuni, N. N. (2022). Tourist loyalty in creative tourism: The role of experience quality, value, satisfaction, and motivation. *Current Issues in Tourism*, 25(6), 867–879. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1846544>
- Suhartanto, D., Gan, C., Chen, B. T., & Setiawan, A. (2023). Customer engagement and loyalty in the restaurant industry: The role of service quality and experience. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 102–112. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.12.009>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.