

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan F&B di kawasan pariwisata modern yang memiliki dinamika kunjungan tinggi dan karakter pelanggan yang beragam. Berdasarkan hasil analisis SWOT pada Bab IV, maka kesimpulan penelitian ini disusun dengan merujuk pada rumusan masalah sebagai berikut:

5.1.1 Penerapan SOP Layanan F&B

Berdasarkan hasil analisis SWOT, penerapan SOP layanan F&B di KFC Box Thamrin menunjukkan kekuatan internal yang signifikan (Strength), yaitu sistem SOP yang tersusun sistematis dan terdokumentasi, pengawasan aktif dari on-duty manager, briefing rutin sebelum operasional, penggunaan checklist pada setiap shift, serta evaluasi melalui audit internal dan mystery shopper. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural dan prosedural, implementasi SOP telah berjalan sesuai standar perusahaan.

Namun demikian, analisis juga mengidentifikasi kelemahan (Weakness) berupa kecenderungan skip suggestive selling pada saat peak hour, ketergantungan pada kondisi emosional dan beban kerja karyawan, serta keterbatasan komunikasi lintas budaya. Permasalahan skip suggestive selling secara khusus menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan, konsistensi pelaksanaan pada kondisi operasional padat belum sepenuhnya optimal. Dengan demikian, penerapan SOP dapat dinyatakan berjalan terstruktur, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh tekanan operasional di lingkungan pariwisata modern.

5.1.2 Peran SOP dalam Memenuhi Harapan Pelanggan

Dari sisi eksternal, lokasi strategis di kawasan pariwisata modern memberikan peluang (Opportunity) dalam peningkatan kualitas layanan dan optimalisasi penjualan melalui upselling. Namun terdapat ancaman (Threat) berupa lonjakan pengunjung pada akhir pekan dan hari libur, keberagaman karakter pelanggan, serta tingginya ekspektasi terhadap kecepatan dan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, SOP berperan sebagai instrumen utama dalam menjaga stabilitas pelayanan, kecepatan, serta standar kualitas. Akan tetapi, efektivitas SOP dalam memenuhi harapan pelanggan sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengelola kelemahan internal, khususnya pada aspek konsistensi *suggestive selling* dan kesiapan karyawan dalam menghadapi tekanan operasional. Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi sebagai alat strategis dalam mempertahankan kualitas layanan di lingkungan pariwisata modern.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil formulasi strategi SWOT, penguatan penerapan SOP perlu difokuskan pada pengelolaan kelemahan internal agar peluang eksternal dapat dimanfaatkan secara optimal. Secara khusus terkait permasalahan kecenderungan skip *suggestive selling* pada saat *peak hour*, manajemen perlu merumuskan standar alternatif berupa *suggestive selling* singkat (*short selling script*) yang tetap efektif namun tidak menghambat kecepatan pelayanan. Strategi ini dapat disertai dengan pelatihan ulang serta simulasi pelayanan pada jam sibuk agar karyawan tetap mampu menjalankan *upselling* secara konsisten meskipun dalam tekanan operasional.

Selain itu, pengawasan aktif dari *on-duty manager* perlu dioptimalkan pada jam-jam padat untuk memastikan implementasi SOP tetap berjalan sesuai standar. Evaluasi berkala melalui *briefing* dan *monitoring kinerja* juga harus difokuskan pada konsistensi pelayanan, bukan hanya pada aspek kecepatan, tetapi juga pada kualitas interaksi dengan pelanggan. Penguatan kompetensi komunikasi lintas budaya dan kemampuan bahasa asing juga menjadi langkah strategis dalam menghadapi karakter pelanggan yang beragam di kawasan pariwisata modern.

Dengan demikian, penerapan SOP yang telah terstruktur dengan baik dapat ditingkatkan efektivitasnya melalui strategi adaptif yang berbasis pada hasil analisis SWOT. Upaya ini diharapkan mampu menjaga kualitas layanan, meningkatkan potensi penjualan, serta memenuhi ekspektasi pelanggan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang dijalankan secara konsisten menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga mutu layanan di KFC Box Thamrin City. Pelaksanaan SOP yang didukung oleh pengawasan manajemen serta perencanaan operasional yang jelas memungkinkan proses pelayanan tetap berjalan sesuai standar, meskipun berada di lingkungan pariwisata modern dengan tingkat aktivitas yang tinggi.

Kondisi operasional yang dinamis menuntut adanya kesiapan manajemen dan karyawan dalam menjalankan SOP secara disiplin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan manajemen dalam pengawasan harian, pengaturan jadwal kerja, serta evaluasi berkala berperan dalam menjaga keseragaman pelayanan. Hal ini membantu restoran mempertahankan kualitas layanan dan meminimalkan penyimpangan prosedur pada saat terjadi peningkatan jumlah pengunjung.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen dalam melakukan evaluasi serta pengembangan SOP layanan F&B yang lebih adaptif terhadap karakteristik kawasan pariwisata modern. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi awal bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan SOP layanan pada industri restoran cepat saji di lokasi dengan tingkat kunjungan yang tinggi.

5.3 Penutup

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, dimulai dari identifikasi permasalahan pada latar belakang, perumusan masalah, pengumpulan data lapangan, hingga pengolahan data melalui analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan F&B di KFC Box Thamrin telah berjalan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi implementasi, khususnya dalam pelaksanaan suggestive selling pada kondisi operasional padat.

Melalui analisis SWOT, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan manajemen dalam mengelola kelemahan internal dan menghadapi tantangan eksternal di lingkungan pariwisata modern.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi strategis bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan strategi pelayanan F&B di kawasan pariwisata modern.

