

ANALISIS SOP PEMBERIAN PRODUK *PASTRY* *COMPLIMENTARY* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN KEPADA TAMU DI SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA

Yohana Dwi Kartikasari Seran^{1*}, Niken Purwidiani², Andika Kuncoro Widagdo³,
Qorry' Aina⁴

^{1, 2, 4}Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri
Surabaya, Ketintang, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60231

³Program Studi S1 Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri
Surabaya, Ketintang, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60231

*Yohana Dwi Kartikasari Seran: yohana.22059@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *The hospitality industry in Indonesia is increasingly competitive, particularly among five-star hotels in Surabaya where service quality has become the primary differentiator in building guest satisfaction and loyalty. One key service strategy employed is the provision of pastry complimentary products items given free of charge to VIP guests, loyalty program members, and guests celebrating special occasions which requires precise operational coordination across multiple departments. This study aims to describe the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) for providing pastry complimentary products and to analyze its conformity with applicable hotel standards at Shangri-La Hotel Surabaya. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through non-participatory observation, in-depth interviews with six informants consisting of the Pastry Service Manager, Pastry Service Leader, Pastry Kitchen Staff, Guest Relations Officer, and Housekeeping Staff, as well as field documentation conducted from October 2025 to March 2026. The findings reveal that the SOP is carried out through five interrelated operational stages: guest identification, inter-departmental coordination, product management, packaging and distribution, and evaluation of operational constraints. Of the 13 sub-indicators observed, 11 (84.6%) were rated "Highly Conforming" and 2 (15.4%) were rated "Conforming", with none rated "Non-Conforming". Based on the SERVQUAL framework, the dimensions of tangibles, reliability, assurance, and empathy were rated "Highly Conforming", reflecting consistent packaging standards, accurate coordination, strict food safety protocols, and personalized production policies. The responsiveness dimension was rated "Conforming" due to situational constraints during peak order volumes on weekends. This study concludes that the SOP for providing pastry complimentary at Shangri-La Hotel Surabaya functions not only as a technical operational guideline, but also as a service differentiation strategy that reflects international five-star hotel standards and has the potential to serve as a best practice reference for the broader hospitality industry in Indonesia.*

Keywords: *Complimentary Service; Guest Satisfaction; Pastry Kitchen; SERVQUAL; Standard Operating Procedure.*

Abstrak. Industri perhotelan di Indonesia semakin kompetitif, khususnya di segmen hotel bintang lima Surabaya di mana kualitas pelayanan menjadi diferensiasi utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu strategi pelayanan utama yang diterapkan adalah pemberian produk *pastry complimentary* produk yang diberikan secara gratis kepada tamu VIP, anggota program loyalitas, dan tamu yang merayakan momen spesial yang memerlukan koordinasi operasional lintas departemen secara presisi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan SOP pemberian produk *pastry complimentary* dan menganalisis kesesuaiannya dengan standar yang berlaku di Shangri-La Hotel Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi non-partisipatif, wawancara mendalam terhadap enam informan yang terdiri dari *Service Manager Pastry*, *Service Leader Pastry*, *Staff Pastry Kitchen*, *Staff Guest Relations Officer*, dan *Staff Housekeeping*, serta dokumentasi lapangan yang dilaksanakan pada periode Oktober 2025 hingga Maret 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP berlangsung melalui lima tahap yang saling bersinambungan, yaitu identifikasi

tamu, koordinasi permintaan antardepartemen, pengelolaan produk, pengemasan dan distribusi, serta evaluasi kendala operasional. Dari 13 sub-indikator yang diobservasi, 11 sub-indikator (84,6%) dinilai "Sangat Sesuai" dan 2 sub-indikator (15,4%) dinilai "Sesuai", tanpa satu pun yang dinilai "Tidak Sesuai". Berdasarkan kerangka SERVQUAL, dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* mendapat penilaian "Sangat Sesuai", mencerminkan konsistensi pengemasan, ketepatan koordinasi, ketatnya protokol *food safety*, serta kebijakan produksi personalisasi untuk tamu berkebutuhan khusus. Dimensi *responsiveness* mendapat penilaian "Sesuai" akibat kendala situasional pada volume pesanan tinggi di akhir pekan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SOP pemberian *pastry complimentary* di Shangri-La Hotel Surabaya berfungsi tidak hanya sebagai pedoman teknis operasional, tetapi juga sebagai strategi diferensiasi layanan yang mencerminkan standar hotel bintang lima internasional dan berpotensi menjadi rujukan praktik terbaik bagi industri perhotelan di Indonesia.

Kata kunci: *Complimentary*; Kepuasan Tamu; *Pastry Kitchen*; SERVQUAL; Standar Operasional Prosedur.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan memainkan peran krusial dalam mendukung perkembangan pariwisata Indonesia. Sebagai penyedia utama layanan akomodasi, makanan, minuman, dan fasilitas lain, hotel dituntut memberikan pengalaman optimal bagi tamu, baik yang melakukan perjalanan bisnis maupun liburan. Persaingan hotel bintang lima di Surabaya semakin ketat, terutama pasca pemulihan dari pandemi COVID-19 mendorong hotel untuk menjadikan kualitas pelayanan sebagai diferensiasi utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas tamu (Anggoro & Baskoro, 2025). Dalam kondisi ini, strategi pelayanan yang inovatif dan terstandarisasi menjadi kebutuhan mendasar bagi hotel bintang lima untuk mempertahankan posisinya di pasar yang kompetitif. Salah satu strategi utama untuk meningkatkan kepuasan tamu adalah pemberian *complimentary*, yaitu layanan atau produk gratis sebagai fasilitas standar atau sebagai bentuk penghargaan khusus tanpa biaya tambahan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan tambahan seperti *complimentary* dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan apabila dilaksanakan secara tepat sasaran dan konsisten.

Di hotel bintang lima, produk pastry seperti kue, *cookies*, atau *chocolate hampers* menjadi pilihan *complimentary* utama karena merepresentasikan standar kuliner premium dan memperkuat dimensi *tangibles* dalam kualitas pelayanan (Aznam & Dewi, 2024). Sifat produk pastry yang *custom* dan *perishable* membutuhkan koordinasi operasional yang presisi, mulai dari identifikasi tamu oleh *Guest Relations Officer* (GRO), produksi di *Pastry Kitchen*, hingga pengiriman ke kamar. Tanpa Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas, risiko kesalahan pelayanan

meningkat dan dapat menurunkan kepuasan tamu (Zubaidah et al., 2023). Shangri-La Hotel Surabaya, sebagai hotel bintang lima internasional, menerapkan pemberian *pastry complimentary* untuk tamu VIP, anggota program loyalitas Shangri-La Circle, maupun tamu yang merayakan momen khusus, yang melibatkan koordinasi lintas departemen antara GRO dan *Pastry Kitchen* secara terstruktur dan konsisten.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji aspek SOP di industri perhotelan, namun dengan fokus berbeda. Zubaidah et al. (2023) meneliti penerapan SOP pengolahan makanan di *hot kitchen*, sementara Putri et al. (2024) mengkaji SOP pengolahan menu *ala-carte*, keduanya tidak membahas produk *pastry complimentary*. Desmafianti dan Fauzzia (2021) membahas peran *pastry section* di hotel berbintang, tetapi tidak menganalisis alur SOP pemberiannya secara spesifik. Belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis SOP pemberian *pastry complimentary* secara utuh dari hulu ke hilir di hotel bintang lima internasional. Kekosongan inilah yang menjadi *research gap* yang diisi oleh penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan SOP pemberian produk *pastry complimentary* dan menganalisis kesesuaiannya dengan standar yang berlaku di Shangri-La Hotel Surabaya. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu *hospitality* serta manfaat praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan hotel.

2. KAJIAN TEORITIS

Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah kumpulan langkah-langkah standar yang disusun secara sistematis untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan keamanan dalam menjalankan aktivitas kerja (Walker, 2023; Arnina, 2016). Dalam industri perhotelan, SOP berperan menjaga kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap standar keamanan pangan internasional (Suwita & Fauzi, 2022). Indriastuti et al. (2025) membuktikan bahwa SOP penyimpanan bahan baku yang konsisten secara signifikan menjaga kualitas produk *pastry* dan menekan pemborosan akibat kerusakan bahan.

Complimentary dalam Industri Perhotelan

Dalam industri perhotelan, *complimentary* merujuk pada layanan atau produk yang diberikan secara gratis kepada tamu hotel sebagai bentuk penghargaan khusus untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Aznam dan Dewi (2024) mendefinisikan sebagai bentuk pelayanan proaktif untuk pencegahan ketidakpuasan dan reaktif untuk pemulihan keluhan, sementara Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa *complimentary* merupakan *value-added service* yang mendorong loyalitas tamu. Santoso et al. (2022) dan Kawatak et al. (2023) membuktikan bahwa pemberian *complimentary* yang konsisten dan tepat sasaran efektif meningkatkan kepuasan tamu, terutama pada dimensi *empathy* dan *tangibles*. Yunila et al. (2020) dan Fachrureza (2024) menambahkan bahwa kualitas pelayanan GRO termasuk ketepatan pemberian *complimentary* juga berkontribusi langsung pada kepuasan tamu di hotel bintang lima Surabaya. Dengan demikian, *complimentary* bukan sekadar pemberian produk gratis, melainkan bagian dari strategi pelayanan terstruktur yang membutuhkan SOP yang jelas agar dampaknya terhadap kepuasan tamu dapat dimaksimalkan.

Pastry Kitchen dan Produk Pastry Hotel

Pastry Kitchen bertanggung jawab atas produksi produk *pastry* dan *bakery* di hotel berbintang. Bowers (2020) menegaskan bahwa produk *pastry* hotel bintang lima harus memenuhi standar tertinggi mencakup konsistensi tampilan, kesegaran bahan, dan personalisasi sesuai kebutuhan tamu. Sifat *perishable* dan *custom* produk ini menuntut SOP produksi hingga distribusi yang ketat agar kualitas tetap terjaga hingga sampai ke tangan tamu (Desmafianti & Fauzzia, 2021).

Model SERVQUAL dalam Pelayanan Perhotelan

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988 dalam Sugiarto & Octaviana, 2021) mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini, SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan SOP pemberian *pastry complimentary* dari tahap identifikasi tamu hingga distribusi ke kamar tamu.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif di Shangri-La Hotel Surabaya pada periode Oktober 2025 hingga Maret 2026. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial dari perspektif pelaku langsung di lapangan (Sugiyono, 2019; Rukin, 2019). Data primer diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi non-partisipatif terhadap pelaksanaan SOP di lapangan, wawancara mendalam terhadap enam informan yang dipilih secara purposive meliputi *Service Manager Pastry*, *Service Leader Pastry*, *Staff Pastry Kitchen*, *Staff Guest Relations Officer* (GRO), dan *Staff Housekeeping*, serta dokumentasi lapangan yang mencakup foto produk, form order, dan catatan operasional. Data sekunder diperoleh dari kajian literatur akademik yang relevan.

Instrumen pengumpulan data berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara yang telah divalidasi oleh dua validator ahli dengan rata-rata skor validitas 3,87 dari skala 4,00, sehingga masuk dalam kategori "Sangat Valid". Pedoman observasi memuat 13 sub-indikator yang dikelompokkan dalam lima tahap pelaksanaan SOP dengan tiga kriteria penilaian: Sangat Sesuai (3), Sesuai (2), dan Tidak Sesuai (1).

Analisis data dilakukan mengikuti model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (dalam Sugiyono, 2019), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode (Sugiyono, 2019).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan SOP Pemberian Produk *Pastry Complimentary*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, pelaksanaan SOP pemberian pastry complimentary di Shangri-La Hotel Surabaya berlangsung melalui lima tahap utama yang saling bersinambungan, yaitu tahap identifikasi tamu, tahap koordinasi permintaan antardepartemen, tahap pengelolaan produk *pastry complimentary*, tahap pengemasan dan distribusi, serta tahap evaluasi dan kendala. Empat tahap pertama membentuk alur operasional pemberian *pastry complimentary* yang utuh dan terstandarisasi, sementara tahap kelima berfungsi

**ANALISIS SOP PEMBERIAN PRODUK PASTRY COMPLIMENTARY SEBAGAI BENTUK
PELAYANAN KEPADA TAMU DI SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

sebagai mekanisme pengawasan dan penanganan kendala yang menyertai keseluruhan alur tersebut.

Tahap pertama adalah identifikasi tamu. GRO mengidentifikasi penerima *complimentary* berdasarkan empat kriteria utama, yaitu status VIP, tier keanggotaan *Shangri-La Circle*, special occasion, dan *by request*. Identifikasi dilakukan melalui sistem *Empowering Delight Program Tracking Sheet* yang mencatat data tamu secara terstruktur. Ketepatan identifikasi pada tahap ini menjadi fondasi keberhasilan seluruh alur pelayanan selanjutnya.

Tahap kedua adalah koordinasi permintaan antardepartemen. Setelah tamu teridentifikasi, GRO menyampaikan permintaan kepada *Pastry Kitchen* melalui *form order* resmi yang memuat data lengkap tamu, dilakukan minimal h-1 sebelum waktu pengiriman. *Form order* berfungsi sebagai dokumen akuntabilitas yang dapat dilacak jika terjadi kesalahan atau keluhan, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.

REQUESTED		ITEM	ISSUED	COST	
QUANTITY	UNIT			UNIT	TOTAL
1	set	Cafe for diamond ame	1	set	1
1	slice	Pandan Cake "Welcome to Shangri-la"	1	slice	1
1	slice	Honeyman Cake (no serving) *Atam. Ibrahim Bland	1	slice	1
All diambil Besok 05/06/26 8.30 a.m					
1	Box	CHB (praline) engas	1	Box	1
AUTHORIZED BY		ISSUED BY	RECEIVED BY	REQUESTED BY	

Gambar 1. Contoh Form Order Resmi

Tahap ketiga adalah pengelolaan produk. Produksi *pastry complimentary* mengacu pada *Visual Standard Reference*, yaitu dokumentasi foto standar yang menggambarkan tampilan, ukuran, dan presentasi produk yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Prinsip *Zero Compromise on Quality* diterapkan secara ketat: setiap produk yang tidak memenuhi standar tampilan atau kualitas bahan baku langsung dibuang dan diproduksi ulang tanpa kompromi. Aspek *food safety* dijaga

melalui protokol keamanan pangan yang ketat, mencakup pemeriksaan *expired date* bahan baku, kontrol suhu penyimpanan, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) lengkap oleh seluruh staf, dan kebersihan area kerja. Kebijakan *Customized Production* diterapkan untuk tamu dengan kebutuhan diet khusus seperti *vegan*, *gluten-free*, atau alergi tertentu.

Tahap keempat adalah pengemasan dan distribusi. Produk dikemas menggunakan branded packaging berlogo hotel dengan bahan *food-grade* sebagaimana terlihat pada Gambar 2. Kelengkapan penyajian mencakup kartu ucapan personal, *cutlery*, dan *napkin*. Distribusi ke kamar dilakukan oleh tim *Housekeeping* dengan prosedur *double check* nama dan nomor kamar, disertai dokumentasi foto sebagai bentuk akuntabilitas operasional. Latif dan Permana (2023) menegaskan bahwa prosedur verifikasi kelengkapan oleh *Housekeeping* sebelum distribusi ke kamar merupakan komponen kritis dalam menjaga standar layanan tamu di hotel berbintang. Penempatan produk dilakukan pada posisi strategis yang mudah terlihat oleh tamu seperti pada Gambar 3.



Gambar 2. Branded Packaging untuk Produk *Pastery Complimentary*



Gambar 3. Contoh Penempatan Complimentary di Kamar Tamu
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

Tahap kelima adalah evaluasi dan penanganan kendala. Kendala yang teridentifikasi bersifat minor dan situasional, terutama terjadi pada saat volume pesanan tinggi di akhir pekan, yaitu inkonsistensi pada penempelan kartu ucapan dan keterlambatan kesiapan produk akibat pesanan mendadak di luar jadwal *form order*.

B. Kesesuaian Pelaksanaan dengan SOP yang Berlaku

Berdasarkan hasil observasi terhadap 13 sub-indikator, pelaksanaan SOP pemberian *pastry complimentary* di Shangri-La Hotel Surabaya berada pada tingkat kesesuaian yang sangat tinggi. Sebanyak 11 sub-indikator (84,6%) mendapat penilaian “Sangat Sesuai” dan 2 sub-indikator (15,4%) mendapat penilaian “Sesuai”, tanpa satu pun yang mendapat penilaian “Tidak Sesuai”. Rekapitulasi hasil observasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Observasi Pelaksanaan SOP Pemberian *Pastry Complimentary*

No.	Aspek yang Diamati	Indikator Operasional	Penilaian			Dimensi SERVQUAL
			1	2	3	
1	Identifikasi tamu	Tamu penerima <i>complimentary</i> sesuai kriteria			✓	<i>Empathy</i>
2	Kelengkapan data pesanan	Form/sistem pemesanan mencantumkan data lengkap			✓	<i>Reliability</i>
3	Koordinasi permintaan	Permintaan disampaikan melalui form resmi			✓	<i>Reliability</i>

**ANALISIS SOP PEMBERIAN PRODUK PASTRY COMPLIMENTARY SEBAGAI BENTUK
PELAYANAN KEPADA TAMU DI SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

4	Standar resep	Produksi mengikuti standar resep hotel			✓	<i>Reliability</i>
5	Kualitas bahan	Bahan baku memenuhi standar <i>food safety</i> hotel			✓	<i>Assurance</i>
6	Perlengkapan kerja	Staff menggunakan APD lengkap			✓	<i>Assurance</i>
7	Kebersihan area kerja	Area kerja bersih dan bebas kontaminasi			✓	<i>Assurance</i>
8	Personalisasi produk	Produk disesuaikan permintaan khusus tamu			✓	<i>Empathy</i>
9	Quality control	Pemeriksaan akhir tampilan visual			✓	<i>Reliability</i>
10	Standar pengemasan	<i>Branded packaging</i> tertutup rapat			✓	<i>Tangibles</i>
11	Kelengkapan penyajian	Kartu ucapan, <i>cutlery</i> , serta napkin		✓		<i>Tangibles</i>
12	Kesiapan produk sesuai waktu	Produk selesai dikemas sesuai waktu disepakati		✓		<i>Responsiveness</i>

Sumber: Hasil Observasi (2026)

Keterangan: 1 = Tidak Sesuai; 2 = Sesuai; 3 = Sangat Sesuai

Kesesuaian tertinggi dicapai pada tahap pengelolaan produk, di mana penerapan *Visual Standard Reference* sebagai instrumen *quality control* terbukti efektif mempertahankan konsistensi tampilan dan kualitas produk. Hal ini sejalan dengan temuan Indriastuti et al. (2025) bahwa konsistensi penerapan standar *food safety* dan penyimpanan bahan secara langsung berkontribusi pada kualitas produk *pastry* akhir.

Dua sub-indikator yang mendapat penilaian "Sesuai", yakni kelengkapan penyajian dan kesiapan produk sesuai waktu, keduanya terkait kondisi operasional situasional pada volume pesanan tinggi. Inkonsistensi ini bukan kelemahan sistemik dalam SOP, melainkan tantangan operasional yang telah direspons dengan mekanisme *service recovery* yang tepat. Aznam dan Dewi (2024) mengingatkan bahwa pada elemen detail seperti kartu ucapan inilah kesan personalisasi paling kuat dirasakan tamu, sehingga penerapan *checklist* standar sebelum distribusi sangat direkomendasikan.

Berdasarkan kerangka SERVQUAL, empat dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* mendapat penilaian "Sangat Sesuai", mencerminkan konsistensi pengemasan, ketepatan koordinasi, ketatnya protokol *food safety*, serta kebijakan personalisasi produk untuk tamu berkebutuhan khusus. Hanya dimensi *responsiveness* yang mendapat penilaian "Sesuai" akibat kendala situasional pada volume pesanan tinggi. Temuan ini selaras dengan Sri Febdarina et al. (2025) yang menemukan bahwa dimensi *responsiveness* secara konsisten menjadi dimensi terendah dalam penilaian kualitas pelayanan GRO akibat keterbatasan jumlah staf dan perangkapan tugas, terutama pada periode volume pesanan tinggi, serta dikuatkan oleh Kotler dan Keller (2016) dan Anggoro dan Baskoro (2025) bahwa konsistensi layanan personal merupakan faktor kunci loyalitas tamu. Secara keseluruhan, SOP pemberian *pastry complimentary* di Shangri-La Hotel Surabaya telah mencapai tingkat kematangan operasional yang tinggi dan layak dijadikan rujukan praktik terbaik dalam industri perhotelan bintang lima di Indonesia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pemberian produk *pastry complimentary* di Shangri-La Hotel Surabaya telah berjalan dengan sangat sistematis melalui lima tahapan utama yang saling berkesinambungan. Kelima tahapan tersebut meliputi identifikasi tamu, koordinasi permintaan antardepartemen, pengelolaan produk, pengemasan dan distribusi, serta evaluasi kendala operasional. Secara keseluruhan, tingkat penerapan prosedur ini telah menunjukkan tingkat kesesuaian yang sangat tinggi terhadap standar hotel bintang lima internasional, di mana sebagian besar sub-indikator operasional yang diobservasi berada pada kategori sangat sesuai. Ditinjau dari kerangka kerja SERVQUAL, dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berhasil diimplementasikan dengan sangat baik, mencerminkan konsistensi pengemasan, ketepatan koordinasi antardepartemen, kepatuhan ketat pada protokol keamanan pangan (*food safety*), serta fleksibilitas kebijakan produk bagi tamu dengan kebutuhan khusus. Meskipun demikian, dimensi *responsiveness* masih memerlukan perhatian lebih lanjut dan berada pada kategori sesuai karena adanya kendala situasional berupa keterbatasan waktu dan tingginya volume pesanan pada

akhir pekan. Dengan demikian, SOP ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis bagi staf operasional, tetapi juga menjadi strategi diferensiasi pelayanan yang efektif dalam menjaga kepuasan serta loyalitas tamu.

Penelitian ini merekomendasikan penerapan *pre-shift checklist* wajib untuk memastikan konsistensi kelengkapan penyajian pada hari-hari dengan volume pesanan tinggi. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan dengan melibatkan lebih dari satu hotel bintang lima sebagai studi komparatif serta mengintegrasikan perspektif tamu secara langsung, sehingga evaluasi layanan dapat dilakukan dari dua sisi secara berimbang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini, terutama kepada manajemen dan staf Shangri-La Hotel Surabaya atas izin dan sambutan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya, atas dukungan akademis yang diberikan. Artikel ini merupakan hasil pengembangan dari tugas akhir Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Anggoro, D. A., & Baskoro, D. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Minat Menginap Kembali di Hotel. *Global Research on Tourism Development and Advancement (GARUDA)*, 7(1), 51–71. <https://doi.org/10.21632/garuda.7.1.51-71>
- Arnina, P. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Huta Publisher.
- Aznam, A. F. P., & Dewi, W. R. (2024). Kontribusi variasi produk pastry dan bakery sebagai nilai tambah pengalaman di hotel bintang lima. *Mabha Jurnal*, 5(2), 83–95, <https://doi.org/10.70018/mb.v5i2.89>
- Bowers, J. (2020). Pastry and baked goods in modern hospitality. In J. Cousins (Ed.), *The management of food and beverage operations* (6th ed., pp. 150–170). Routledge.
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 43–52.

**ANALISIS SOP PEMBERIAN PRODUK PASTRY COMPLIMENTARY SEBAGAI BENTUK
PELAYANAN KEPADA TAMU DI SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

- Fachrureza, D. (2024). Implikasi kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* (GRO) dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Surabaya Hotel & Towers. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 7(2), 62–69. <https://doi.org/10.32528/sw.v7i2.1778>
- Indriastuti, W. A., Sari, T. P., Sulistijo, S., & Anandita, A. (2025). Strategi penyimpanan bahan baku untuk menjaga kualitas produk pastry di The Alana Hotel & Convention Center Solo. *Mabha Jurnal*, 6(1), 1–7
- Kawatak, S. Y., Samuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 1–8, DOI: 10.9744/jmp.9.1.1-8
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Latif, L., & Permana, G. (2023). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Housekeeping Departement dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA Journal of Tourism Hospitality and Destination*, 2(3), 34–43
- Putri, A. N. R. F., Purwidiani, N., Dewi, I. H. P., & Miranti, M. G. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pengolahan Makanan Menu Ala-Carte Section Asia di Restaurant 209 Hotel Vasa Surabaya. *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, 2(4), 312–326.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Santoso, M. T., Tang, D. H., & Aprillia, A. (2022). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(1), 59–68.
- Sri Febdarina, Julianto, A., Maryantina, M., Lestari, L., & Suryana, A. (2025). Peranan *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Elite Pekanbaru. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 4(4), 533–548. <https://doi.org/10.55123/toba.v4i4.6813>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106, DOI: 10.52970/grmapb.v1i2.103
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Suwita, R., & Fauzi, A. (2022). Analisis Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*. 2(3), 9-15, <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i3.348>
- Walker, J. R. (2023). *Introduction to Hospitality Management* (9th ed.). Pearson.
- Yunila, F., Cahyani Ermawati, K., & Akiriningsih, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan GRO Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1).
- Zubaidah, O., Romadhoni, I. F., Sulandari, L., & Purwidiani, N. (2023). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan Banquet di Hot Kitchen Hotel Aria Centra Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, 1(4), 421–444.