

**PROSEDUR TAKING ORDER OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
PADA SPICE RESTAURANT NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN**

**Oleh : Halyati**

**Email : [halyati31@gmail.com](mailto:halyati31@gmail.com)**

**Pembimbing : Andri Sulistyani**

**Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Riau**

**ABSTRAK**

*Taking order merupakan bagian dari pelayanan yang sangat penting. Karena melalui taking order pramusaji dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan tamunya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur taking order dan untuk mengetahui hambatan taking order oleh food and beverage service pada Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah outlet manajer, supervisor, senior waiter, dan waitress. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap-tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) prosedur taking order di Spice Restaurant sudah berjalan dengan cukup baik; 2) solusi untuk mengatasi hambatan pada taking order meliputi: melakukan taking order manual ketika terjadi kendala situasional; Lebih fokus, tenang, dan sabar dalam menghadapi tamu; Diperlukan penambahan pramusaji ketika tamu ramai; Perlunya training untuk memperlancar bahasa asing oleh manajemen; Pramusaji hendaknya lebih profesional dan dapat memisahkan antara urusan pribadi dengan urusan pekerjaan.*

***Kata Kunci: Prosedur, Taking Order, Food and Beverage, Restaurant.***

**TAKING ORDER PROCEDURE BY FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
AT SPICE RESTAURANT NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN**

**By : Halyati**  
**Email : [halyati31@gmail.com](mailto:halyati31@gmail.com)**  
**Consellor : Andri Sulistyani**  
**Tourism Department**  
**Faculty of Social and Political Science**  
**Riau University**

**ABSTRACT**

*Taking order is part of a very important service. Because through taking order waiters can find out the wishes and needs of guests. This study aims to know the procedure of taking order and to know obstacles of taking order by food and beverage service at Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan. This research used descriptive qualitative method. The key Informant is outlet manager, supervisor, senior waiter, and waitress. Data collection was taken by direct observation, interviews, and documentation. Data analysis was done with data reduction, data display and conclusion. The results of this study show that: 1) the taking order procedure at Spice Restaurant has been running quite well; 2) Solutions to overcome obstacles to taking orders include: manual taking order when situational constraints occur; More focus, calm, and patient in facing guests; Added waiters are needed when the guests are busy; The need for training to facilitate foreign language by management; The waiters should be more professional and be able to separate personal affairs from work.*

***Keyword: Procedure, Taking Order, Food and Beverage, Restaurant.***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Sarana pariwisata adalah fasilitas dan perusahaan yang memberikan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Keberadaan sarana pariwisata sangat mutlak untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada para wisatawan. Sarana pariwisata meliputi: (1) Perusahaan perjalanan seperti *Travel Agent*, *Travel Bureau* dan *Tour Operator*; (2) Perusahaan Transportasi, terutama transportasi Angkutan Wisata; (3) Hotel dan jenis akomodasi lainnya.

Pulau Bintan termasuk dalam Kepulauan Riau merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang mempunyai keanekaragaman objek dan daya tarik wisata. Kepulauan ini banyak dikunjungi wisatawan baik lokal maupun wisatawan asing. Di kepulauan ini terdapat sebuah Kawasan wisata Lagoi, di dalam kawasan ini banyak berdiri hotel dan *resort*. Salah satunya Nirwana Gardens Resort.

Bertambahnya jumlah hotel dan *resort* dimanfaatkan oleh perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang teknologi informasi manajemen perhotelan untuk menciptakan aplikasi. Tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah untuk membantu serta mempermudah pekerjaan sebuah perusahaan, penghematan waktu, penghematan tenaga kerja, dan masih banyak lagi keuntungan – keuntungan lainnya. menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat

untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari user (pengguna) dengan menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Beberapa aplikasi yang digunakan oleh hotel adalah *Pyxis*, *Opera*, *Resort Data Processing*, *eZee FrontDesk*, *Hotelogix*, *Guest Point*, *Lodgify*, *Skyware* dan lain – lain. Berikut ini daftar hotel beserta aplikasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Table 1.2

Daftar hotel yang menggunakan Sistem

No	Nama Hotel	Aplikasi
1	Nirwana Gardens Resort.	Pyxis
2	Banyan Tree Bintan.	Opera
3	Bintan Lagoon Resort.	Opera
4	The Sanchaya Resort.	Opera
5	Club Med Ria Bintan.	Opera
6	Swiss-Belhotel Lagoi Bay.	Opera
7	The Canopy.	Pyxis
8	Holiday Villa Pantai Indah Bintan.	Pyxis

Sumber: *Bintan Resort Cakrawala 2017*

*Nirwana Gardens Resort* memiliki beberapa *outlet* restoran diantaranya adalah; (1) *The Coffee Shop* jenis masakan yang disediakan di restoran ini adalah *Indonesian Cuisine* terletak di *Nirwana Gardens Hotel*; (2) *The Poolside Restaurant* jenis masakan yang disediakan di restoran ini adalah *Asian Cuisine* letaknya berdekatan dengan kolam renang biasanya pada malam Sabtu dan Minggu restoran ini digunakan untuk acara *barbequ*; (3) *Dino Bistro*

*Restaurant* jenis masakan yang disediakan di restoran ini adalah *Western Cuisine* terletak di *Nirwana Gardens Hotel*; (4) *Spice Restaurant* jenis masakan yang disediakan pada restoran ini adalah *Indonesian and Indian Cuisine* terletak di *Mayang Sari Beach Resor*; dan (5) *The Kelong Restoran* jenis masakan yang disediakan adalah *Chinese Cuisine* bangunan restoran ini menjorok kelaut serta bangunannya terletak di ujung *Nirwana Gardens Resort*.

*Spice Restaurant* sendiri untuk prosedur *taking order* sudah dibantu dengan sistem *POS (point of sale)* yang ada pada aplikasi *Pyxis Hotel System*. *Pyxis Hotel System* bermanfaat untuk memudahkan manajemen dalam melakukan *controlling*, pelaporan dan pengendalian sistem informasi untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Prosedur Taking Order oleh Food and Beverage Service pada “Spice Restaurant” Nirwana Gardens Resort Bintang**” untuk melihat bagaimana prosedur *taking order* yang ada di *Spice Restaurant*.

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur *taking order* oleh *Food and Beverage Service* pada *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* Bintang.
2. Untuk mengetahui hambatan *taking order* oleh *Food and Beverage Service* pada *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* Bintang.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Wiyasha (2010) hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. Hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial terutama untuk para wisatawan Fred R. Lawson (1988).

Menurut Dirjen Pariwisata, Pariwisata Tanah Air Indonesia (1998) *resort* adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk sementara bagi seseorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. *Resort* adalah sebuah kawasan yang terencana yang tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi (Chuck Y. Gee, 1988).

*Hotel Resort* merupakan hotel yang dibangun di tempat-tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel semacam ini tentunya adalah sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata. *Resort* hotel memiliki karakteristik yang membedakannya dengan jenis hotel lain (Marlina, 2008).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Menurut Richard F. Neuschel (dalam Jeperson Hutahaeon, 2014) suatu prosedur adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis menulis), yang melibatkan beberapa orang didalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan

untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi – transaksi bisnis yang terjadi.

Menurut Zulkifli Amsyah (2005) prosedur adalah aturan permainan atau langkah – langkah aturan yang harus dipatuhi oleh masing – masing unit dalam rangka kerja sama melancarkan arus informasi. Prosedur umumnya mencakup kegiatan yang harus dilakukan, pada suatu waktu atau periode tertentu, atau dengan arah dan tujuan tertentu, dan sebagainya. Prosedur merupakan langkah-langkah pentahapan dan urutan – urutan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

*Taking order* menurut Soekresno dan Pendit (1998) adalah menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan kebagian yang terkait, antara lain: *kitchen*, *bar*, dan *pastry*. *Taking order* merupakan bagian dari servis. *Taking order* biasa dilakukan di *room service*, *restaurant*, *bar*, dan *banquet*. Petugas yang melakukan *taking order* di sebut *order taker*.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006). Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* Bintan yang beralamat di Jl. Panglima Pantar Lot A1-2-3 Kawasan Wisata Lagoi Bintan Kepulauan Riau – Indonesia 29155, Telp. (0770) 692505 / Fax. (0770) 692550. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan April – Juni 2017.

### **Subjek Penelitian**

Penelitian deskriptif kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi melainkan lebih fokus kepada representasi terhadap fenomena sosial.

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah informan kunci (*key informan*). Untuk memilih informan kunci lebih tepat dilakukan secara sengaja. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bapak Radite Wijaya *outlet manager Spice Restaurant*.
- 2) Leni Suci *supervisor Spice Restaurant*.
- 3) Yefrizal *Senior Waiter Spice Restaurant*.
- 4) Gelfia Susanti *Waiter Spice Restaurant*.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh pengguna data. Menurut Kuncoro (2003) data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media

perantara). Data primer ini dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Data primer ini penulis dapatkan dengan terjun langsung kelapangan untuk melakukan observasi dan wawancara mendalam kepada informan kunci terkait dengan prosedur *taking order* di *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* Bintan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain.

Data sekunder penulis dapatkan melalui hasil catatan lapangan selama melakukan penelitian, dokumen (data-data) yang dimiliki oleh *Spice Restaurant* yang berhubungan dengan penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasi non partisipatoris* yaitu peneliti hanya mengamati tetapi tidak ikut terlibat dalam melakukan *taking order* di *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* Bintan.
2. Wawancara, Wawancara dilakukan kepada para informan kunci. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah: Bapak Radite Wijaya *outlet manager Spice Restaurant*, Leni Suci *supervisor Spice*

*Restaurant*, Yefrizal *Senior Waiter Spice Restaurant*, dan Gelfia Susanti *Waiter Spice Restaurant*. Sebelum mengajukan pertanyaan, peneliti menjelaskan terlebih dahulu mengenai permasalahan penelitian dan pedoman yang dilakukan selama kegiatan wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi, Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Penulis akan mendokumentasikan hal yang berhubungan dengan penelitian, dokumentasi ini dalam bentuk foto, dan rekaman yang berhubungan dengan penelitian.

### Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Prosedur <i>Taking Order</i>	1.Penerimaan pesanan tamu. 2.Pencatatan pesanan tamu. 3.Pendistribusian pesanan tamu.

### Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data (*Data Reduction*), Setelah data – data yang diteliti terkumpul (*Data Collection*) maka selanjutnya data tersebut perlu direduksi (*data reduction*). Istilah reduksi data dalam penelitaian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data (mulai dari editing, koding yang berarti memberikan kode pada setiap satuan agar dapat diketahui berasal dari mana sumber data tersebut, dan tabulasi data) dalam penelitian kualitatif.

2. Penyajian Data (*Data Display*), Seperangkat hasil reduksi data selanjutnya akan diorganisasikan ke dalam suatu bentuk tertentu (*data display*) sehingga terlihat sosoknya secara lebih utuh. Bentuk penyajian data kualitatif berbentuk teks naratif (berbentuk catatan lapangan), sketsa, sinopsis, matriks, atau bentuk – bentuk lain sehingga tersusunlah informasi yang diperlukan saat penelitain.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verifying*), Penarikan kesimpulan merupakan kelanjutan dari penyajian data. Penarikan kesimpulan ini adalah hasil yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Prosedur Taking Order oleh Food and Beverage Service pada Spice Restaurant di Nirwana Gardens Resort**

#### **1. Menerima**

Menerima pesanan adalah indikator pertama dalam penelitian mengenai *taking order* ini, bagaimana sikap seorang pramusaji pada saat menerima pesanan, serta apa yang harus dilakukan akan dijabarkana dalam poin ini sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah dijelaskan diatas. Hal pertama yang harus selalu dibawa oleh pramusaji ketika sedang bekerja adalah *captain order* dan pena karena kita tidak tau kapan tamu akan memanggil untuk memesan makanan. Seorang pramusaji yang baik akan selalu sigap ketika tamunya memanggil, sehingga pramusaji harus selalu

mempersiapkan *captain order* dan pena sebelum mendekati meja tamu, jika perlu kedua benda tersebut harus selalu ada disakunya. Hal seperti ini memang dianggap sepele tetapi, jika misalnya ketika ada tamu ingin memesan tetapi pramusaji tersebut tidak membawa pena dan *captain order* pasti pramusaji tersebut akan kesana kemari mencarinya sementara tamu tersebut menunggu.

#### **2. Mencatat**

Mencatat pesanan merupakan indikator kedua dalam penelitian mengenai *taking order* ini, dalam poin ini penulis akan menjabarkan bagaimana mencatat pesanan dalam *captain order*, dan apa saja yang perlu dicatat dalam *captain order* pada saat pramusaji menulis pesanan. Dalam *captain order* nomor meja, tanggal, nama pramusaji yang mengambil pesanan, banyaknya tamu, banyaknya pesanan harus diisi hal ini diperlukan untuk mempermudah pada saat proses posting. Pemisahan pesanan makanan dan minuman hanya dilakukan ketika *taking order* manual karena ketika menggunakan sistem ketika kita menginput makanan dan minuman maka kedua pesanan akan otomatis terpisah. Selama penulis melakukan observasi penulis melihat pramusaji di *Spice Restaurant* telah mengikuti prosedur tersebut dan untuk *Up selling* sendiri biasanya dilakukan ketika tamu tidak ramai.

#### **3. Mendistribusikan**

Indikator terakhir dalam penelitian ini adalah mendistribusikan pesanan. Setelah pesanan diterima dan dicatat hal yang di lakukan pramusaji setelah itu adalah menginput pesanan kedalam sistem. Setelah pesanan di pastikan benar dan sesuai dengan

keinginan tamu kemudian pramusaji tinggal menekan tombol "next order" yang ada pada layar, pesana otomatis akan terposting dan terkirim kebagian masing-masing. Tetapi ketika sistem yang digunakan mengalami gangguan pramusaji biasanya menggunakan cara manual untuk mendistribusikan pesanan dengan cara memberikan *captain order* ke bagian-bagian terkait.

### **Hambatan Taking Order**

#### **1. Kendala yang Bersifat Situasional**

Situasi, kondisi restoran, serta faktor cuaca dapat menghambat pramusaji dalam melaksanakan tugasnya pada saat *taking order*. Saat cuaca memburuk atau pada saat listrik padam misalnya Pada saat penerimaan dan pencatatan mungkin tidak terjadi masalah tetapi pada saat pendistribusian pesanan hal itu dapat menghambat kerja pramusaji karena mereka menggunakan cara manual untuk melakukan *taking order*. Pada saat cuaca buruk *pyxis* yang terdapat pada komputer harus terpaksa dimatikan agar tidak terjadi masalah seperti tersambar petir.

#### **2. Kendala yang Berasal dari Tamu**

Tamu merupakan seseorang yang datang untuk kepentingan tertentu, seperti tamu di restoran tujuan tamu tersebut adalah untuk mendapatkan pelayanan makan dan minum. Tanpa adanya tamu, pelayanan di restoran tidak akan berjalan. Seorang pramusaji harus melayani setiap tamunya dengan baik, jangan sampai tamu tersebut merasa kecewa dengan pelayanan yang kita berikan. Maka dari itu pramusaji harus memahami sedetail mungkin keinginan tamu

tersebut. Dalam menangani tamu pasti ada hambatan dan kendala yang di alami oleh seorang pramusaji.

#### **3. Kendala yang Berasal dari Pramusaji**

Pramusaji merupakan kunci usaha *food and beverage* di hotel, karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu tugas dari seorang pramusaji di restoran adalah mengambil pesanan (*taking order*) makanan dan minuman tamu. Dalam melakukan *taking order* pastinya ada hambatan-hambatan yang dialami oleh pramusaji itu sendiri seperti kurangnya pramusaji pada saat tamu ramai di restoran dan adanya event secara bersamaan.

#### **4. Kendala Bahasa**

Bahasa merupakan kemampuan yang dimiliki oleh manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya menggunakan tanda, misalnya kata dan gerakan. Bahasa digunakan bukan hanya dalam bentuk lisan saja, bahasa juga digunakan dalam bentuk tulisan. Bahasa merupakan hal yang sangat penting untuk di pelajari karena melalui bahasa kita dapat mengungkapkan apa yang ingin kita ungkapkan kepada orang lain. Bahasa yang digunakan diberbagai negara berbeda-beda tentunya. Banyak sekali manfaat dari mempelajari bahasa, sehingga banyak sekali orang mempelajari bahasa asing. Orang-orang yang bekerja dibidang jasa dituntut untuk memiliki kemampuan berbahasa asing yang baik sekurang-kurangnya bahasa Inggris yang

merupakan salah satu bahasa internasional.

## 5. Kendala Psikologis

Psikologi adalah sebuah bidang ilmu pengetahuan dan ilmu terapan yang mempelajari mengenai perilaku dan fungsi mental manusia secara ilmiah. Psikologi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pramusaji di restoran. Kendala psikologis ini contohnya Seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, fasilitas, pembagian jam kerja, dukungan dari atasan dan lain-lain. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja pramusaji ketika sedang bekerja.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara terkait dengan Prosedur *Taking Order* oleh *Food and Beverage Service* pada *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* dapat ditarik kesimpulan meliputi:

1. Prosedur *taking order* di *Spice Restaurant* sudah berjalan dengan baik dan pelaksanaannya sesuai dengan SOP baik pada saat menerima, mencatat, serta mendistribusikan pesanan walaupun terkadang pramusaji masih melakukan kesalahan. Saat akan menerima pesanan yang harus dilakukan pramusaji adalah harus selalu membawa *captain order*, selalu bertanya kepada tamu apakah tamu tersebut siap untuk memesan sebelum mengambil pesanan, posisi berdiri harus menghadap kesemua tamu yang ada dimeja, mengurangi pergerakan, mengambil pesanan

dari wanita dan searah jarum jam. Dalam mencatat di *captain order* yang harus diperhatikan adalah menandai orang yang memesan, nomor meja, tanggal, nama pramusaji yang mencatat pesanan, jumlah tamu, banyaknya pesanan (*quantity*) setiap itemnya, makanan dan minuman harus dicatat terpisah, *up selling*, mengambil buku menu ketika tamu telah selesai memesan, dan mengulangi pesanan (*repeat order*).

2. Hambatan-hambatan yang terjadi ketika melakukan *taking order* meliputi: kendala situasioanl yaitu cuaca dan listrik, kendala yang berasal dari tamu yaitu tamu yang terlalu banyak permintaan dan cerewet, kendala yang berasal dari pramusaji yaitu kurangnya staff pramusaji, kendala bahasa yaitu kurangnya kemampuan pramusaji dalam berbahasa asing, dan kendala psikologis yaitu hubungan dengan rekan kerja, motivasi kerja, fasilitas kerja, lingkungan kerja dan lain-lain.

### Saran

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara terkait dengan Prosedur *Taking Order* oleh *Food and Beverage Service* pada *Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort* penulis memberikan saran kepada pihak *Spice Restaurant*:

1. Manajemen perlu memberikan training berbahasa asing bagi pramusaji sesering mungkin kemampuan berbahasa asing pramusaji lebih baik lagi kedepannya. Penambahan karyawan yang khusus menangani tamu yang berbahasa Mandarin. Jika tidak memberikan buku menu yang setiap itemnya terdapat

- gambar sehingga tamu tersebut paham.
2. Perlunya penambahan karyawan pada saat ada event dan tamu ramai baik dari outlet lain ataupun karyawannya yang masuk lebih awal. Selain itu saran bagi pramusaji adalah tulisan tangan yang lebih rapi ketika menulis pesanan tamu dan selalu konfirmasi ke *bar* dan *kitchen* untuk memastikan orang bersangkutan memahami tulisan kita atau bisa menggunakan kode setiap item menu yang ditulis. Selain itu pramusaji hendaknya segera memasukkan pesanan kesistem ketika makanan dan minuman sudah keluar semua.
  3. Pramusaji harus lebih profesional dalam bekerja seperti dapat memisahkan antara urusan pribadi dan urusan pekerjaan, bisa menahan emosi dan sabar dalam menghadapi masalah ketika bekerja, bisa lebih fokus dan bijak dalam mengatasi segala situasi yang terjadi di restoran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- A.W, Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi VI. Yogyakarta: Andi.
- A.W, Marsum. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta: Andi.
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bagyono.2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Darma dkk. 2009. *Buku Pintar Menguasai Internet*. Jakarta: PT. Trans Media.
- Gaol, Chr. Jimmy L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Gee, Chuck Y. 1988. *Resort Development and Management*. New York: Waston- Guptil Publication.
- Handyaningrat, Soewarno. 1992. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hendry ST. 2010. *Membangun Aplikasi Point of Sale dengan VB 6.0,MySQL, dan PHP*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hutahaeen, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kenneth C. Laudon. 2004. *Management Information*

- System: Managing the Digital Firm. 10<sup>th</sup> Edition.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta: Erlangga.
- Lexy, J.Moleong. 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Marlina, Endy. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial.* Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational.* Yogyakarta: Andi.
- Pendit, Nyoman S. 1999. *Ilmu Pariwisata.* Jakarta: Akademi Pariwisata Trisakti.
- Putri, Emmita Devi Hari. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran.* Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama).
- Richard, Sihite. 2000. *Food Service.* Surabaya: SIC.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Subroto, F.Y. Djoko. 2003. *Food & Beverage Service.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial.* Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.* Bandung: Alfabeta.
- Sumarni dan Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Bisnis.* Yogyakarta: Andi.
- Sunu, Pramudya. 1999. *Peran SDM dengan Pendekatan TQS.* Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wiyasha, I.B.M. 2010. *Akuntansi Perhotelan.* Yogyakarta: Andi.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis. Edisi Pertama.* Yogyakarta: Graha Ilmu.