PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA PRAMUSAJI DI KARANG RESTAURANT KTM RESORT BATAM

Safrida Ekasari, Firdaus Yusrizal

Tourism Study Programme, Department of Administration Science,
Faculty of Social Science and Political Science, University of Riau

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of work procedures from several tasks performed by waitresses at the Karang Restaurant KTM Resort Batam, as well as knowing the obstacles in the implementation of tasks, and the efforts that have been made by management in minimizing these obstacles. This research uses qualitative methods to examine the problem under study by making six key informants as resource persons, namely three restaurant captains, two waitresses, and a guest. While data collection techniques in this researche use observation, interviews and documentation. Based on the results of the research that has been carried out, for the whole of the results of the interview answers said that the implementation of work procedures performed by waiters is sufficient to follow the rules that are set and do the job well, but still need improvement to get optimal work results. In the implementation, work procedures that done by waiter/ss starting from before the restaurant open, during operational, and closing procedures, had been done based on the written work procedures that given by the management.

Keywords: Implementation, Work Procedures, Waitresses, Restaurant

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu sarana penting dalam kegiatan pariwisata. Dengan menggunakan sarana akomodasi ini, selain berkunjung untuk menginap, tamu juga dapat menikmati pelayanan yang dimiliki hotel, salah satunya adalah pelayanan makanan dan minuman yang terdapat pada restoran-restoran di hotel tersebut. Tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 bahwa, "Hotel merupakan penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan".

Ditengah kompetisi yang cukup tajam, setiap industri perhotelan ingin memperoleh persepsi positif ataupun citra yang baik di mata masyarakat maka perusahaan harus bisa meyakinkan tamu bahwa perusahaannya memang lebih unggul dibandingkan dengan yang lain. Oleh sebab itu, dunia perhotelan membutuhkan pelayanan yang merupakan salah satu faktor penting atas nyaman atau tidaknya tamu dengan suatu hotel.

Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Setiap pelayanan yang diberikan di hotel maupun di restoran khususnya, biasanya memiliki prosedur kerja sendiri. Prosedur kerja ini bukan hanya diterapkan dalam pelayanan, namun juga dilakukan mulai saat sebelum restoran buka, saat operasional, dan sampai saat restoran tutup.

Prosedur kerja kemudian menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan misinya, sehingga standar operasional prosedur pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji sangat dibutuhkan. Masalahnya kemudian terletak pada prosedur kerja itu sendiri, bagaimana penerapannya kepada tamu supaya tamu menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam usaha menciptakan pelayanan yang baik dan maksimal di restoran, diperlukan adanya standar operasional yang dapat memberikan konsistensi pada setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

Sementara itu, Karang Restaurant adalah sebuah restoran spesialiti di KTM Resort yang menyediakan makanan-makanan *seafood* dengan olahan masakan *Chinese, Thai*, dan *Indonesian*. Lokasi KTM Resort yang dekat dengan Terminal Ferry Internasional Sekupang, membuat banyak wisatawan mancanegara, khususnya Singapura, mengunjungi KTM Resort, baik untuk menginap atau hanya menikmati makanan dan minuman di Karang Restaurant. Jenis pelayanan yang diterapkan di Karang Restaurant adalah *American service*, dimana makanan yang dipesan oleh tamu telah dihidangkan diatas piring. Restoran sebagai salah satu bagian dari *food and beverage service department* yang memiliki pengertian sebagai suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan

menikmati makanan dan minuman atau merupakan suau seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya (Agus, 2002:2)

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan
Karang *Restaurant*
KTM *Resort* Batam

No.	Jabatan	Jumlah
1.	*Captain*	3 orang
2.	*Waiter/ss*	7 orang
3.	*Chasier*	3 orang

Sumber: Karang Restaurant's Captain KTM Resort Batam, 2018

Jumlah pramusaji di *Karang Restaurant* nantinya akan mempengaruhi pembagian waktu operasional kerja yang di tetapkan. Restoran ini memiiki jam operasional selama 24jam (termasuk *room service)* sehingga diperlukan adanya pembagian jadwal kerja untuk menyeimbangkan pelaksanaan kerja. Berikut data pembagian waktu kerja (*shift*) yang diterapkan di Karang Restaurant:

Tabel 1.2
Data Pembagian Waktu Kerja Pramusaji Karang Restaurant

No.	**Shift**	**Waktu Kerja**
1	*Morning*	07.00 WIB – 15.00 WIB
2	*Middle*	12.00 WIB – 20.00 WIB
3	*Afternoon*	15.00 WIB – 23.00 WIB
4	*Night*	23.00 WIB – 07.00 WIB

Sumber: Karang Restaurant's Captain KTM Resort Batam, 2018

Dengan pembagian waktu kerja ini, masing-masing pramusaji menjalankan tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda pula demi kelancaran proses operasional yang akan dilaksanakan.

Namun dalam operasional sehari-hari di restoran, tentu sangat tidak semudah kelihatannya. Aapalagi pramusaji memiliki sangat banyak pekerjaan yang harus dilakukan, mulai dari saat sebelum restoran buka, saat operasional berlangsung, dan juga saat *closing.* Tiap-tiap pekerjaan dilakukan melalui prosedur-prosedur tertentu yang sudah ditetapkan di Karang Restaurant. Dalam pelaksanaan prosedur ini juga tentunya ditemukan banyak masalah-masalah serta kendala yang dihadapi pramusaji demi menciptakan lingkungan kerja yang baik serta pelayanan terhadap tamu yang datang untuk menikmati makanan dan minuman di Karang Restaurant. Hal ini lantas mendorong keinginan penulis untuk melihat lebih jauh tentang bagaimana terlaksananya prosedur kerja yang dilakukan di Karang Restaurant melalui penulisan tugas akhir yang berjudul "Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant Ktm Resort Batam."

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelaksanaan

Secara umum, fungsi manajemen adalah kegiatan yang dijalankan berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti suau tahapan

tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi manajemen menurut George R. Terry terdiri atas *planning, organizing, actuating,* dan *controlling.* Dari seluruh rangkaian manajemen tersebut, pelaksanaan (*actuating)* merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan kepada kegiatan yang ebrhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Pelaksanaan (*actuating*) menurut Terry (2007:17) disebut juga "gerakan aksi" mencakup kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang telah ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

B. Pengertian Prosedur Kerja

Menurut Pamoedji (1996:39), prosedur kerja adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurut, tahap demi tahap, serta jelas menunjukkan jalan atau arus (*flow*) yang harus ditempuh darimana pekerjaan berasal, kemana diteruskan, dan kapan atau dimana selesainya, dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang pekerjaan atau tugas. Prosedur kerja juga adalah perincian langkah-langkah dari serangkaian fungsi untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

Terry (dalam Syamsi 1994:16), memberikan batasan prosedur kerja sebagai serangkaian tugas-tugas yang berhubungan satu sama lain, serta merupakan urutan kronologis dan cara yang telah digariskan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan. Prosedur-prosedur biasanya digunakan terhadap pekerjaan yang berulang. Winardi (1970:20), menjelaskan bahwa prosedur kerja harus memenuhi ciri-ciri sebaga berikut:

1. Didasarkan atas fakta-fakta yang cukup jumlahnya mengenai situasi tertentu, bukan atas dugaan, atau keinginan.
2. Memiliki stabilitas, namun juga harus ada fleksibilitas.
3. Harus dapat mengikuti zaman.

Sementara itu, berkenaan dengan karakteristik prosedur kerja, Syamsi (1994:17), mengatakan bahwa karakteristik prosedur kerja hendaknya didasarkan pada karakteristik organisasi, dan langkah-langkah yang dilakukan adalah menyangkut perhitungan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan ataupun sasaran yang hendak dicapai.

Menurut Ardjuno Wiwoho dalam buku yang berjudul Pengetahuan Tata Hidang (2008:33) mengatakan, dengan menjalankan prosedur kerja yang baik disertai rasa memiliki dan rasa betapa pentingnya menggunakan prosedur kerja yang tepat dan sesuai dengan ketetapan yang telah dibakukan, akan menjadikan pramusaji lebih bersikap profesional dalam bidangnya.

C. Pengertian Pramusaji

Menurut Soekresno dan Pendit dalam bukunya yang berjudul Petunjuk Praktek Pramusaji (1996:1), mengatakan pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional. Bisa dikatakan mereka merupakan ujung tombak usaha *food & beverage* di hotel. Mereka sangat berperan dalam

memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Seorang pramusaji hotel yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan, dan mewujudkannya. Tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut, mustahil pelayanan yang diberikan akan memuaskan pelanggan. Jika pelanggan puas, mereka akan terdorong untuk datang kembali. Hal ini akan membuat usaha *food & beverage* terus berkesinambungan dan dapat berkembang, sehingga mencapai sasaran yang diinginkan.

Menurut Marsum WA (1993), menyatakan bahwa tugas dan tanggungjawab pramusaji di restoran, dapat dikelompokkan ke dalam tiga pembagian waktu, yaitu:

a. Sebelum restoran buka (*preparation duties*),
b. saat resoran buka (*during operational*), dan
c. saat restoran tutup (*closing duties*)

Tugas dan tanggungjawab pramusaji sebelum restoran buka:

a. Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan. Apabila ada alat yang kurang atau harus dilengkapi; yang cacat, flek, gempil, atau retak, harus diganti; kalau belum rapi harus dirapikan.
b. Memeriksa meja samping atau *side stand*. *Sida stand* merupakan tempat *mise en place*, yakni tempat persiapan alat-alat yang sudah siap pakai dan disusun secara rapi; juga tempat menaruh bumbu atau sedap-sedapan; sehingga dalam keadaan sibuk pun kelengkapan alat-alat maupun bumbu atau sedap-sedapan dapat diatasi dengan baik.
c. Memberi petunjuk kepada busboy, cara membersihkan alat-alat, sedap-sedapan, juga cara kerja yang lain setiap hari.
d. Mempersiapkan daftar makanan, minuman, serta daftar minuman anggur.
e. Melengkapi tutup meja sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu itu telah pesan makanan terlebih dahulu; misalnya tamu rombongan dan sebagainya.

Tugas dan tanggungjawab pramusaji saat operasional sedang berlangsung:

a. Menyambut dan mengantar tamu ke meja
b. Mengambil pesanan tamu
c. Memberikan atau menyajikan pesanan kepada tamu yang bersangkutan
d. Melayani tamu dengan baik secara keseluruhan
e. Melayani proses pembayaran (*billing*)
f. Mengantar tamu kembali ke pintu

Tugas dan tanggungjawab pramusaji saat restoran tutup (*closing*):

a. Merapikan meja, kursi, dan menyusunnya kembali

b. Membersihkan dan merapikan semua peralatan makanan
c. Menyimpan dan merapikan kembali *menu, drink list, dan wine list* ke tempat yg telah ditentukan
d. Mencatat segala sesuatu yang penting ke dalam *log book*
e. Mematikan listrik dan peralatan lain yang tidak dipakai
f. Mengunci restoran dan meninggalkan restoran dengan aman

D. Pengertian Restoran

Menurut Marsum WA (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran ada yang berada di dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri di luar bangunan itu. Sementara itu, menurut I Gede Agus Mertayasa (2012:2), restoran merupakan suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya.

Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian dari *School Hotel Administration* di Cornell University. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama (Marsum WA 2005:7).

2.1.1. Jenis-jenis Restoran

Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, di lengkapi peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat. (Mangkuwerdoyo, 1999: 15)

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012:3), pada hotel besar, terdapat lebih dari satu restoran, bahkan bisa mencapai 5-10 buah. Tetapi, kita dapat mengelompokkannya menjadi 2 yaitu:

a. Restoran Formal

Restoran formal (*dinning room*) adalah sebuah restorsn yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Disamping itu, menu yang dihidangkannya akan dipilih, tamu yang datang kesana adalah orang-orang yang menggunakan pakaian lengkap (*full dress*).

Ciri-ciri *dinning room* restoran:

1. Penampilan restoran terlihat mewah.
2. Terdapat alat-alat yang berkualitas baik dan indah.
3. Pelayanan yang digunakan adalah *Frenchservice* dan *Russian service.*
4. Menu yang disajikan adalah menu pilihan.
5. Kemampuan *waiter* harus baik.
6. Tamu pilihan dan pakaian lengkap.
7. Waktu buka lebih banyak untuk *dinner.*
8. *Entertainmenti*/musik yang sendu dan apik.

b. Restoran Sederhana/*unformal*

Adalah restoran yang penampiannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat (*quick service*). Restoran ini sangat banyak terdapat di dalam dan luar hotel, dan dibagi menjadi:

- *Coffeshop/Brasserie*

Adalah suatu restoran yang pada umumnya terdapat dalam hotel dengan menghidangkan makanan internasional dan menggunakan pelayanan cepat. Restoran ini akan buka 24jam. Sekecil-kecilnya hotel, harus memiliki *coffeshop*/restoran yang beroperasi 24jam untuk melayani tamu.

- Cafetaria atau cafe

Adalah sebuah restoran kecil yang mengidangkan makanan ringan seperti *cake* (kue-kue), kopi, teh dan makanan terbatas.

- *Canteen*

Adalah sebuah restoran kecil dan tidak formal yang terdapat di sekolah, kantor, yang dipergunakan untuk makan dan beristirahat oleh para karyawan dan mahasiswa. Makanan yang dijual sangat terbatas dan pelayanannya sangat cepat.

- *Night club/supper club*

Adalah sebuah restoran yang dibuka di malam hari, yaitu diatas jam 23.00 dengan menggunakan pelayanan yang mewah dan dekorasi yang megah.

- *Speciality restaurant*

Adalah restoran khusus yang dapat dilihat dari makanannya yang dihidangkan, dekorasi yang digunakan, dan jenis pelayanan yang digunakan. Contohnya:

1. *Chinese restaurant*
2. *Seafood restaurant*
3. Fizaria restoran

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha meggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengupulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat, 1999).

Menurut Sugiyono (2007:36) menjelaskan dalam penelitian kualitatif pertayaan penelitian tidak dirumuskan atas dasar definisi operasional dari satu variabel penelitian. Pertanyaan penelitian kualitatif dirumuskan dengan maksud untuk memahami gejala yang kompleks dalam kaitannya dengan aspek-aspek lain.

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Ari Kunto (2006:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi subjek penelitian itu merupakan sumber informasi

yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan. Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive Sampling yaitu teknik yang digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya, (Husaini, 2011:45). Di dalam penelitian ini menggunakan *key informan* adalah orang yang mengetahui seluk beluk dari fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan*nya adalah pihak manajemen perusahaan, *captain* restoran, pramusaji, dan juga tamu di restoran.

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat KTM Resort Batam

Hotel KTM Resort Batam merupakan sebuah perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang jasa perhotelan. Hotel KTM Resort Batam adalah salah satu hotel Resort yang pertama ada di daerah sekupang batam, dan pada tanggal 19 Juni 2002 diresmikan menjadi hotel bintang tiga (***).

Pemilik dan pendiri dari Hotel KTM Resort Batam adalah Koh Tien Ming yang merupakan kepanjangan dari nama KTM itu sendiri. Hotel KTM Resort Batam didirikan pada tahun 2000 yang awalnya hanya sebuah *seafood restaurant.*

Hotel KTM Resort Batam yang bertempat di jalan Kolonel Sugiono Tg. Pinggir, Sekupang, Batam dengan jumlah 72 kamar, dimana diantaranya ada 24 villa, masing- masing villa memiliki 2 kamar per villa, jadi total jumlah kamar KTM resort sebanyak 96 kamar. Jenis kamar di KTM memiliki type yang berbeda seperti pada umumnya, yang memiliki nama keunikan tersendiri yaitu Deluxe, villa, Beach front, Sea side, Roistonea, Livivtonea (HRD KTM Resort Batam, Mei 2017).

B. Gambaran Umum tentang Karang Restaurant

Karang Restaurant merupakan sebuah restoran di KTM Resort Batam yang menyediakan masakan, khususnya *seafood* yang dihidangkan dengan berbagai macam olahan seperti olahan masakan *Chinese, Thai,* serta *Indonesian.* Karang Restaurant didirikan di sebuah bangunan yang menjorok ke arah laut sehingga memiliki pemandangan yang sangat indah. Karang Restaurant juga merupakan *outdoor section,* jadi tamu bisa dengan bebas nelihat pemandangan laut di sekitar Karang Restaurant.

Restoran ini buka mulai dari pukul 07.00 WIB s.d. pukul 23.00 WIB, namun setelah pukul 23.00 WIB, Karang Restaurant hanya membuka pemesanan untuk *room service.* Pelayanan yang dilakukan di restoran ini adalah *American Style* yang lebih mementingkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Karang Restaurant melakukan sistem pelayanan yang berbeda saat

breakfast dan *lunch* ataupun *dinner*. Sistem Pelayanan tersebut, yaitu:

1. Di pagi hari Karang Restaurant melayani semua tamu yang menginap untuk makan pagi dalam sistem *buffet* atau prasmanan. Dimana tamu bebas memilih dan menikmati segala hidangan yang disajikan. Sistem pelayanan *buffet* ini buka dari jam 07.00 pagi hingga jam 10.00 pagi. Pada breakfast pagi hari tamu juga dapat menikmati *live cooking* yang ditampilkan oleh *chef* pacific palace hotel dan biasanya menu pada *live cooking* ini yaitu salah satunya *egg corner*. Menu yang ada pada *buffet* ini biasanya terdiri dari makanan pembuka (*appetizer*) seperti soup ataupun bubur, dan makanan utama (*main course*) dan juga disediakan *fresh fruit* dan sebagainya.
2. Pada siang hari, Karang Restaurant menyediakan sistem menu *a'la carte* yaitu tamu dengan bebas memilih makanan dan minuman yang ia pilih dan telah tersedia harga dari setiap makanan. Pelayanan ini dimulai pukul 10.30 WIB.
3. Pada malam hari, Karang Restaurant beroperasi dalam melayani tamu dengan sistem menu *a'la carte*, sama dengan sistem yang dilakukan untuk *lunch hour* (jam makan siang). Pelayanan *a'la carte* dilakukan hingga pukul 23.00 WIB (dengan pemesanan terakhir pukul 22.30 WIB)

Sementara itu, menu makanan yang ditawarkan di Karang Restaurant juga sangat beragam, didominasi oleh makanan laut seperti olahan kerapu, kakap, bawal, gonggong, kapis, udang, rajungan, hingga lobster. Selain *seafood*, restoran ini juga tetap menyediakan olahan dari ayam, ada juga sandwich, beragam sup, dan olahan sayuran. Minuman yang ditawarkan juga beragam, mulai dari jus segar, *soft-drink*, air kelapa segar, sampai beberapa jenis bir. Masakan yang menjadi hasil penjualan utama biasanya berasal dari olahan ikan dan kepiting. Sementara itu untuk minuman, para pengunjung paling banyak memilih air kelapa yang disajikan dengan segar (disajikan dengan buah kelapanya). Harga makanan beragam, mulai dari Rp. 40.000,- sampai yang termahal adalah harga olahan lobster yang ditentukan sesuai dengan harga pasar, dan saat ini harga yg harus dibayar untuk masakan olahan lobstaer adalah senilai Rp. 980.000,- per kilogram loster (data per Januari 2018).

Lokasi Karang Restaurant yang sangat strategis banyak dipilih tamu untuk mengadakan acar-acara khusus, seperti *coorporate lunch, fun-day,* dll. Karang Restaurant dapat menampung tamu maksimal 200 orang. Restoran ini juga menyediakan fasilitas seperti Wi-Fi gratis. Billyard dan tempat karaoke juga ada di dekat Karang Restaurant.

C. Pelaksanaan Prosedur Menyiapkan *Side Stand* Sebelum Restoran Buka

Side stand merupakan tempat *mise en place,* yakni tempat persiapan alat-alt yang siap pakai dan disusun secara rapi; juga tempat menaruh

bumbu atau sedap-sedapan; sehingga dalam keadaan sibukpun kelengkapan alat-alat maupun bumbu atau sedap-sedapan dapat diatasi dengan baik. Jadi dapat disimpulkan, menyiapkan *side stand* merupakan pekerjaan yang sangat penting demi kelancaran operasional sebuah restoran.

Pada Karang Restaurant, persiapan ini dilakukan oleh seorang pramusaji setiap pergantian *shift* dengan prosedur sebagai berikut:

1. Sebelum meletakkan alat-alat makan dan bumbu di atas *side stand,* pramusaji harus membersihkan *side stand* secara menyeeluruh terlebih dahulu.
2. Setelah dipastikan bersih, selanjutnya peralatan makan dikeluarkan dari lemari penyimpanan dan disusun diatas *side stand.* Peralatan yang harus dipersiapkan di atas *side stand* antara lain; *cuttleries* seperti *dinner spoon, dinner fork, dinner knife, duck spoon,* lalu *chinawares* mulai dari *dinner plate, soup bowl,* dan *dessert plate*¸ serta bumbu-bumbu yaitu sambal belacan, *chopped chili, soy sauce, tomato ketchup,* dan lain-lain, serta peralatan makan tambahan seperti *chopstick*. Selain itu, perlu juga dipersiapkan baki/nampan, *linen*, asbak, tisu, tusuk gigi, dan tempat gula yang sudah diisi penuh. (Lihat pada lampiran gambar 1 dan 3)
3. Memeriksa kelengkapan diatas, apakah ada yang perlu ditambah, atau apakah ada yang tidak bisa digunakan jika masih kotor. Begitu pula apabila menemukan alat-alat yang sudah dalam keadaan rusak, sebaiknya tidak digunakan lagi.
4. Mempersiapkan *dinner spoon* dan *dinner knife* untuk diletakkan ke dalam tisu napkin. (Lihat lampiran gambar 4)
5. Membersihkan area sekitar *side stand*. (Lihat pada lampiran gambar 5)
6. Setiap pramusaji yang bekerja pada *evening shift* harus menyimpan kembali kelengkapan-kelengkapan tersebut kedalam lemari penyimpanan agar alat-alat makan tetap dalam keadaan bersih.

Dalam sebuah restoran, *side stand* menjadi hal yang penting untuk disiapkan karena alat-alat yang disiapkan di *side stand* harus mampu mendukung pekerjaan pramusaji saat operasional restoran sedang berjalan apalagi apabila restoran dalam keadaan ramai. Dengan menyiapkan alat-alat makan di *side stand*, pekerjaan akan menjadi lebih praktis dan efisien.

D. Pelaksanaan Prosedur Mengambil Pesanan Tamu (*Taking Order)* saat Restoran Buka (Operasional Berlangsung)

Pengambilan pesanan tamu merupakan hal yang sangat penting, apalagi pekerjaan ini menyangkut dengan urusan pelayanan yang kita berikan terhadap tamu. Kesalahan-kesalahan dalam pengambilan pesanan dapat berdampak pada ketidakpuasan tamu hingga

pengajuan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pramusaji. Oleh sebab itu, prosedur dalam pengambilan pesanan tamu harus benar-benar dijalankan dengan baik. Berikut tahapan prosedur kerja pramusaji dalam mengambil pesanan tamu di Karang Restaurant:

1. Mengucapkan salam dengan ramah kepada tamu lalu menanyakan apakah tamu tersebut sudah melakukan pemesanan meja sebelumnya atau belum.
2. Apabila sudah, arahkan tamu ke meja yang sudah disiapkan untuk tamu tersebut, dan apabila belum, tanyakan apakah tamu memiliki keinginan untuk duduk di meja tertentu. Arahkan tamu menuju meja tersebut dengan sopan.
3. Menyambut tamu dengan ramah dan mengucapkan salam dengan sopan.
4. Menanyakan apakah tamu tersebut sudah melakukan pemesanan meja sebelumnya atau belum.
5. Jika tamu sudah melakukan pemesanan, arahkan ke meja yang sudah disiapkan. Apabila tamu belum memesan meja, tanyakan apakah tamu ingin memilih meja di tempat tertentu. Jika iya, arahkan ke meja yang mungkin disukai tamu.
6. Setelah tamu duduk, pramusaji memberikan daftar menu makanan dan minuman kepada tamu. (Lihat glampiran gambar 7)
7. Pramusaji merekomendasikan makanan yang menjadi favorit di restoran.
8. Pramusaji memberikan waktu kepada tamu untuk memilih pesanannya.
9. Posisi pramusaji harus tidak jauh dan juga tidak terlalu dekat dengan tamu agar tamu tetap merasa nyaman memilih pesanan.
10. Pramusaji mencatat pesanan tamu dari sebelah kanan dengan menggunakan *captain order*. (Lihat pada lampiran gambar 6 dan 8)
11. Apabila tamu merasa kesulitan dalam memilih pesanan, pramusaji harus membantu dengan menanyakan referensi makanan tamu dan merekomendasikan menu yang mungkin akan disukai oleh tamu tersebut.
12. Apabila tamu ingin memesan *seafood*, tanyakan apakah tamu tersebut ingin memilihnya sendiri atau tidak. Apabila tamu ingin memilih *seafood* sendiri, arahkan tamu menuju *seafood showcase* yang terletak di dekat pintu masuk restoran.
13. Setelah mencatat semua pesanan tamu di *captain order*, pramusaji mengulang kembali pesanan tamu tersebut, lalu meminta tamu untuk menunggu sampai makanan siap disajikan.
14. Pesanan yang dibuat dalam *captain order* harus mencakup hal-hal yang lengkap, seperti jumlah pesanan, ukuran pesanan makanan (*small* atau *meduim)*, jumlah tamu, dan *table number*nya.
15. Kemudian pramusaji memasukkan pesanan tamu

tersebut kedalam sistem sesuai dengan pesanan pada *captain order* yang sudah dibuat. (Lihat pada lampiran gambar 9)

16. Setelah menginput semua pesanan tamu, periksa kembali pesanan tersebut untuk menghindari kesalahan pemesanan.
17. Setelah pramusaji yakin pesanan sudah benar, *submit* pesanan tersebut dan sistem secara otomatis akan mengirimkan daftar pesanan tamu tersebut ke bagian *kitchen*, *chasier* dan juga untuk pramusaji di *in-out area*, atau tempat keluar masuknya makanan dari kitchen ke restoran untuk disajikan kepada tamu.

Pengambilan pesanan tamu menggunakan *captain order* yang terdiri dari 3 rangkap. Lembar pertama (asli) dikirimkan ke dapur (*kitchen*), lembaran kedua diberikan kepada *cashier*, dan lembaran ketiga di simpan oleh pramusaji. Namun di Karang Restaurant, *captain order* tidak diberikan ke *kitchen*, hal ini dikarenakan proses pemesanan makanan sudah menggunakan sistem komputer, sehingga catatan manual yang menggunakan *captain order* hanya diberikan ke *kitchen* apabila sistem sedang tidak bisa berjalan ataupun tidak bisa digunakan. Namun untuk *cashier*, mereka tetap menerima salinan dari *captain order* setiap pergantian *shift* untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pencatatan yang dilakukan.

E. Pelaksanaan Prosedur *Closing*

Prosedur kerja saat *closing* menjadi hal yang paling akhir yang harus dilakukan oleh pramusaji. Tahapan prosedur yang harus dilakukan pramusaji antara lain:

1. Memeriksa kelengkapan *breakfast buffet* dan melengkapi apabila masih ada peralatan yang belum lengkap untuk pelayanan makan pagi keesokan harinya. (Lihat pada lampiran gambar 10)
2. Memeriksa kembali kebersihan area restoran terutama pada *buffet* yang akan digunakan untuk sarapan pagi keesokan harinya.
3. Menyimpan kembali peralatan-peralatan makan yang masih bersih yang sebelumnya disusun diatas *side stand*.
4. Memastikan tidak ada lagi peralatan makanan kotor yang masih tertinggal di area restoran. Semua peralatan makan ynag kotor harus sudah diberikan kepada *dishwasher*.
5. Mematikan komputer serta peralatan elektronik lain yang digunakan di area sekitar restoran dan menutup komputer dengan *plastic bag.*
6. Mengumpulkan kembali tisu box yang digunakan selama operasional restoran berlangsung dan menyimpan di area in-out restoran.
7. Membersihkan area in-out yang menjadi tempat keluar masuknya makanan.
8. Setelah itu, pramusaji mengisi log-book, format pengisian log-book antara lain:

a. Jumlah *table* yang terjual pada *evening shift*
b. Apakah ada tamu grup khusus misalnya tamu dari grup RS. Otorita atau BP Batam dan tamu khusus yg menggunakan voucher seperti voucher GroupOn atau Fave.
c. Jumlah pesanan *room service* pada periode *evening shift*
d. Jumlah perkiraan *in-house* guest untuk keperluan persiapan *buffet breakfast* keesokan harinya. Jumlah perkiraan *in-house guest* dapat dilihat di komputer.
e. Pekerjaan lain-lain yang belum sempat diselesaikan dan harus di *hand-over* kepada night shift (bila ada)

9. Selanjutnya mematikan lampu di area restoran dan meninggalkan restoran dengan aman.

F. Kendala dalam Pelaksanaan Prosedur Kerja di Karang Restaurant KTM Resort Batam

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur kerja pramusaji di Karang Restaurant adalah sebagai berikut:

a. Jumlah pramusaji yang terbilang sedikit di Karang Restaurant menjadi permasalahan utama mengapa pekerjaan-pekerjaan sering terlambat diselesaikan. Beberapa pramusaji melakukan pekeraan rangkap yang sering membuat kewalahan dan tidak maksimal dalam menjalankan prosedur kerja di restoran.
b. Kendala yang terjadi karena posisi restoran yang menjorok ke laut dan juga bangunan restoran yang bersifat terbuka. Hal ini menyebabkan permasalahan seperti basahnya meja dan kursi di restoran dan juga tergenangnya air di restoran saat hujan deras disertai angin kencang terjadi. Dan tentu saja hal ini sangat menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh pramusaji.
c. Peralatan makan dan kelengkapan kebersihan di restoran yang berjumlah sangat sedikit. Alat-alat tersebut tidak dapat menunjang pelaksanaan prosedur kerja dengan maksimal.
d. Kurangnya pengetahuan pramusaji tentang menu yang ditawarkan di restoran dan juga keterbatasan dalam berbahasa apabila seorang tamu asing tidak mengerti bahasa Inggris. Kurangnya motivasi kerja karyawan juga mempengaruhi terlaksananya prosedur kerja di Karang Restaurant.
e. Kendala dengan sistem komputer apabila tiba-tiba terjadi pemadaman listrik hingga kerusakan pada sistem komputer.

G. Upaya dalam Meminimalisir Kendala dalam Pelaksanaan

Prosedur Kerja di Karang Restaurant KTM Resort Batam

a. Melakukan perekrutan karyawan khususnya untuk mengisi posisi sebagai pramusaji di Karang Restaurant.
b. Mempekerjakan *daily worker* saat ada acara-acara tertentu untuk membantu pramusaji demi kelancaran proses operasional yang berjalan di restoran.
c. Membuat tirai manual untuk menghindari air merembes masuk ke dalam restoran apabila terjadi hujan deras disertai angin kencang.
d. Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan terhadap bangunan hotel.
e. Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan terhadap sistem komputer dan *server* setiap enam bulan sekali.
f. Pramusaji secara khusus melakukan pelatihan-pelatihan sendiri untuk mengkatkan kemampuan, pengetahuan, dan kepribadian mereka sehingga dapat meningkatkan kinerja saat sedang melakukan semua prosedur pekerjaan di area Karang Restaurant.
g. Melakukan *briefing* yang membahas permasalahan yang terjadi di restoran setiap hari.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dalam melakukan suatu pekerjaan, prosedur kerja diperlukan sebagai panduan bagi pramusaji untuk melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Tujuannya agar tiap-tiap pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan konsisten dan berkesinambungan. Dalam penelitian ini, peneliti menenmukan bahwa pelaksanaan prosedur kerja pramusaji di KTM Resort Batam secara umum sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan di Karang Restaurant.
2. Dalam menyiapkan *side stand*, pramusaji sudah melakukan prosedur-prosedurnya dengan baik, meskipun terkadang ada kendala yang dihadapi seperti terbatasnya jumlah peralatan-peralatan makan yang tersedia di Karang Restaurant.
3. Untuk *taking order*, semua prosedur harus dilakukan dengan sangat baik dan hati-hati. Permasalahan yang sering timbul dalam pelaksanaan prosedur ini terjadi apabila pramusaji melakukan kesalahan-kesalahan seperti salah menginput menu ke sistem komputer, dan sebagainya.
4. Sementara itu, dalam prosedur *closing*, pramusaji melakukan semua prosedur dengan baik. Tidak ada kendala berarti, hanya sedikit miskomunikasi yang terkadang terjadi antara pramusaji dengan *dishwasher*.
5. Dari penelitian diatas, penulis menyimpulkan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur kerja pramusaji di Karang Restaurant adalah sebagai berikut:

- Jumlah pramusaji yang terbilang sedikit di Karang Restaurant menjadi permasalahan utama mengapa pekerjaan-pekerjaan sering terlambat diselesaikan. Beberapa pramusaji melakukan pekeraan rangkap yang sering membuat kewalahan dan tidak maksimal dalam menjalankan prosedur kerja di restoran.
- Kendala yang terjadi karena posisi restoran yang menjorok ke laut dan juga bangunan restoran yang bersifat terbuka. Hal ini menyebabkan permasalahan seperti basahnya meja dan kursi di restoran dan juga tergenangnya air di restoran saat hujan deras disertai angin kencang terjadi. Dan tentu saja hal ini sangat menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh pramusaji.
- Peralatan makan dan kelengkapan kebersihan di restoran yang berjumlah sangat sedikit. Alat-alat tersebut tidak dapat menunjang pelaksanaan prosedur kerja dengan maksimal.
- Kurangnya pengetahuan pramusaji tentang menu yang ditawarkan di restoran dan juga keterbatasan dalam berbahasa apabila seorang tamu asing tidak mengerti bahasa Inggris. Kurangnya motivasi kerja karyawan juga mempengaruhi terlaksananya prosedur kerja di Karang Restaurant.
- Kendala dengan sistem komputer apabila tiba-tiba terjadi pemadaman listrik hingga kerusakan pada sistem komputer.

6. Sementara itu, upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen maupun pramusaji dalam mengatasi kendala-kendala tersebut antara lain:
   - Melakukan perekrutan karyawan khususnya untuk mengisi posisi sebagai pramusaji di Karang Restaurant.
   - Mempekerjakan *daily worker* saat ada acara-acara tertentu untuk membantu pramusaji demi kelancaran proses operasional yang berjalan di restoran.
   - Membuat tirai manual untuk menghindari air merembes masuk ke dalam restoran apabila terjadi hujan deras disertai angin kencang.
   - Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan terhadap bangunan hotel.
   - Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan terhadap sistem komputer dan *server* setiap enam bulan sekali.
   - Pramusaji secara khusus melakukan pelatihan-pelatihan sendiri untuk mengkatkan kemampuan, pengetahuan, dan kepribadian mereka sehingga dapat

meningkatkan kinerja saat sedang melakukan semua prosedur pekerjaan di area Karang Restaurant.
- Melakukan *briefing* yang membahas permasalahan yang terjadi di restoran setiap hari.

Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis akan memberikan saran kepada pihak KTM Resort Batam untuk bisa meningkatkan terlaksananya prosedur kerja pramusaji dalam hal menyiapkan *side stand*, melakukan *taking order*, dan juga *closing*, yaitu :

a. Untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik, pihak manajemen sebaiknya mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pramusaji. Demi kelancaran operasional, saya menyarankan manajemen untuk menambah peralatan-peralatan makan yang diperlukan di Karang Restaurant. *Cuttleries* seperti *dinner knife*, kemudian *duck spoon*, dan juga *chopstick* benar-benar hanya tersedia dalam jumlah kecil. Hal ini harus menjadi perhatian karena sangat berpengaruh terhadap pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji.
b. Untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan kepribadian pramusaji, harus sering dilakukan *training*. Misalnya seperti pelatihan *service excellent* dan *English class.* Hal ini harus dilakukan secara terus menerus sehingga dapatmengingkatkan kinerja pramusaji di restoran.
c. Ada baiknya manajemen melakukan perekrutan pramusaji dengan orang-orang yang memiliki pengetahuan di bidang tersebut sebagai kandidatnya. Minimal calon pramusaji harus mengerti sedikit tentang pekerjaan yang dilakukan di area hotel umumnya, maupun restoran khususnya.
d. Untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan, saya menyarankan *captain* untuk memberikan penjelasan secara terperinci tentang pentingnya tahapan-tahapan dalam sebuah pekerjaan sehingga pramusaji dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Bogdandan Taylor. 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya

Bungin, Burhan. 2001. Metodologi Penelitian Sosial: *Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press

Goodman, J. Raymond. 2002. *F&B Service Management*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Mangkuwerdoyo, Sugiarto. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yokyakarta: PenerbitAndi

Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya

Na'imuddin DP. Edisi I. 1997/1998. *Anatomi Hotel (Hotel Management And Operating)*. Diktat. Medan: BPPIP Laboratorium Pariwisata USU.

Pamoedji, S. 1996. *Tata Kerja Organisasi.* Jakarta: Bina Aksara

Soekresno dan Pendit, I.N.R. 1996. *Pentunjuk Praktek Pramusaji, Food & Beverage Service.* Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung

WA, Marsum. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi

WA, Marsum. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Penerbit Erlangga

E-Jurnal

http://ellerench.wordpress.com/2014/05/15/standard-operating-procedures-sop/

https://www.academia.edu/11892053/KONSEP_PROSEDUR_KERJA_Oleh_Suratno_S.Ag._MAP

staff.uny.ac.idsitesdefaultfilespendidikanmuslikhah...materi-prosmet-4-5.pdf

http://libraryeproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/4244