

**STANDAR PROFESI PRAMUSAJI PADA DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE*
HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU**

Oleh : Sariyah

Sariyah4661@student.unri.ac.id

Pembimbing: Febri Yuliani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Standard profession of waiters is an effort in the form of providing services with a special reference that serves as a guide so that all activities run smoothly. In standardizing waiters in the food and beverage department, Mutiara Merdeka Hotel has four main standards, namely appearance standards, attitude and personality standards, competency standards in the field of expertise and waiters' personal equipment standards. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. Key informants involved in this research are Mr. Norik Fans as manager of the food and beverage department at Mutiara Merdeka Hotel. Based on the results of the study, Standardization of Waiters at the Food and Beverage Department at Mutiara Merdeka Hotel has gone well in terms of service, appearance, attitude and personality, as well as competence in the field of expertise and personal equipment. Of course there are obstacles in the standardization of the waiters in the form of not using uniforms according to standards, and errors when serving guest orders, but these obstacles can be overcome properly.

Keywords: Standardization, waiters, food and beverage department.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan tingginya tingkat kunjungan ke Kota Pekanbaru, maka naik pula tingkat kunjungan tamu pada hotel yang terletak di daerah atau kawasan yang dekat dengan pusat kota dan bandara. Berkaitan dengan hal tersebut, hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru yang ikut bergerak dalam bidang industri pariwisata yang sedang berkembang dan mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya yang ada di Pekanbaru. Berikut tabel hotel bintang 4 di Pekanbaru.

Tabel 1.1

Data Hotel Bintang 4 Kota Pekanbaru

No	Nama Hotel	Klasifikasi
1.	Hotel Pangeran Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
2.	Hotel Grand Central Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
3.	Hotel Premier Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
4.	Hotel Aryaduta Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
5.	Hotel Grand Zuri Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
6.	Hotel Mutiara Merdeka	Bintang 4 (empat)

Sumber : Website Pariwisata Pekanbaru, 2021

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal, lokasinya sangat strategis tepatnya berada di Pusat Kota

Pekanbaru. Selain tempatnya yang strategis hotel Mutiara Merdeka juga merupakan hotel yang dekat dengan Mall Ciputra dan Wisata Asia Haritage. Hotel Mutiara Merdeka merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak H. Muhammad Nazir pada tahun 1989, mengadakan kerjasama dengan PT. Penghegar Bandung untuk mengelola hotel tersebut dan nama Hotel Mutiara Merdeka berubah menjadi Hotel Mutiara Penghegar pada tahun 1989, Hotel Mutiara Penghegar mulai beroperasi dengan 75 kamar pada tahun 1990. Pada tahun 1991 peresmian Hotel Mutiara Merdeka oleh Presiden Soeharto dengan klasifikasi bintang 3 (tiga). Pada tahun 1992 nama Hotel Mutiara Penghegar berubah menjadi Hotel Mutiara Merdeka seiring dengan berakhirnya kontrak dengan PT. Penghegar Bandung dan manajemen diambil alih oleh PT. Mutiara Merdeka Hotel. Pada tahun 2003 klasifikasi bintang menjadi bintang 4 (empat).

Sebagaimana yang kita ketahui, usaha perhotelan bisa di anggap sukses jika konsumen memberikan nilai baik terhadap hotel tersebut. Kesan baik yang diberikan oleh karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen tersebut. Tidak hanya dari karyawan yang secara langsung berhubungan dengan konsumen seperti bagian *frant office* yang melayani bagian *check-in* dan *check-out*, pramusaji dibagian *restaurant*, *housekeeper* yang membantu membersihkan kamar tamu, dan lain sebagainya. Dan juga karyawan yang tidak berhubungan secara langsung berpengaruh dalam hal kepuasan konsumen seperti manager hotel yang membantu atau mengawasi

jalannya aktivitas di hotel, juru masak didapur yang menyiapkan makanan untuk tamu dan lain sebagainya. Dalam usaha perhotelan, konsumen biasanya menginginkan hal yang membuatnya nyaman serta puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Untuk mengetahui bagaimana tamu bisa puas ataupun nyaman saat berada di hotel dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel atau karyawan hotel itu sendiri. Pegawai hotel harus memiliki *skill* dan pengetahuan dasar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi standar operasional yang ada.

Tabel 1.3
Jumlah Pramusaji pada departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

No	Sift	Jumlah Orang
1	Morning shift	4 Orang
2	Middle shif	1 Orang

Sumber : Human Restaurant Departemen F&B Service Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, 2022

Departemen *Food and Beverage* yang merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food and Beverage* departemen merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan

dan minuman dalam menjalankan tugasnya.

Food and Beverage memiliki fungsi atau peran penting dalam sebuah hotel, terutama dalam meningkatkan pendapatan hotel itu sendiri selain dari sektor penginapan. Bagian *food and beverage service* juga dikelola secara profesional dan komersial karena memiliki fungsi atau peran yaitu, Melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu baik di restaurant, bar, kamar hotel, maupun catering hotel. Bagian *food and beverage* merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks.

Staf dibagian pelayanan dilibatkan dalam proses atau penyajian yang pada dasarnya membentuk hubungan antara konsumen maupun daerah produksi makanan, *stillroom*, kasir, dan departemen lain. Proses atau ururan service ini diringkaskan dalam serangkaian tahap yaitu : persiapan penyajian (termasuk *taking booking*), mengambil pesanan makanan dan minuman konsumen, menyajikan makanan dan minuman, pembersihan, pengambilan tagihan, pencucian piring dan gelas, pembersihan untuk penyajian berikutnya.

Secara umum standar profesi pramusaji terdiri dari tiga macam, yaitu standar penampilan, standar sikap dan kepribadian, standar kompetensi bidang keahlian.

Secara prariset hasil dari observasi pengamatan bahwa Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru belum sepenuhnya melaksanakan standar profesi pramusaji dari beberapa prariset yang telah dilakukan penulis menemukan bahwa prariset pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru belum melakukan sesuai dengan standar profesi pramusaji diantaranya antara lain: Keterlambatan pelayanan, karyawan tidak menggunakan atribut dengan lengkap, Kurang menguasai pengetahuan menu yang di jual.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai “**Standar Profesi Pramusaji Pada Departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru Pekanbaru**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Standar Profesi Pramusaji pada departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?

Teori *Food and Beverage*

Food and beverage merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat dihasilkan atau mendapat keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan

2. Apa kendala dari penerapan Standar Profesi Pramusaji pada departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?

Batasan Masalah

Agar memperoleh hasil yang optimal pada penulisan ini, maka perlu adanya pembatasan masalah untuk lebih memperjelas tujuan dari penulisan ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanya fokus membahas mengenai standar profesi pramusaji pada departemen *food and beverage service*.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Hotel

Hotel adalah Penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya. Hotel juga merupakan sebuah akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

atau *food and beverage service*. (I Gede Agus Martayasa. 2012:2)

Teori Pramusaji

Secara umum standar profesi pramusaji menurut (Bagyono, S.Pd, 2005:115) terdiri dari tiga macam, yaitu standar penampilan, standar sikap dan kepribadian, standar kompetensi bidang keahlian.

a. Standar penampilan

Standar penampilan yang diperlukan seorang pramusaji antara lain: kebersihan diri, meliputi kerapian dan kebersihan rambut, kuku dipotong pendek, gigi bersih, nafas segar, kuku kaki dipotong pendek, dan kaos kaki bersih, tidak boleh memelihara kumis dan jenggot, pakaian seragam harus bersih, rapi dan disetrika. Model, corak dan warna pakaian seragam berbeda pada setiap restaurant. Namun, kelengkapan standar pramusaji umumnya sama.

Pakaian pramusaji pria yaitu: jas rompi warna cerah, kemeja putih, kain dada atau dasi hitam, celana hitam, kaos kaki hitam, sepatu hitam

Pakaian pramusaji wanita yaitu: rompi warna coklat, rok hitam, blus putih, sepatu hitam, apron.

b. Standar sikap dan kepribadian

Sopan santun meliputi tindakan sebagai berikut: tidak menyela pembicaraan tamu, tidak menunjukkan perbedaan pendapat dengan rekan kerja di hadapan tamu, tidak makan dan minum diruang penyajian, tidak bersikap arogan, tidak menanyakan hal-hal yang terlalu pribadi kepada tamu, bicara dengan jelas dan irama menyenangkan.

Ramah tamah meliputi hal-hal sebagai berikut: tersenyum sewaktu berbicara, mengucapkan salam kepada setiap tamu, tidak cuek, selalu memberikan perhatian kepada tamu, mendengarkan dengan cermat setiap permintaan tamu.

Jujur meliputi perilaku tidak berbohong kepada tamu, tidak mengambil barang milik tamu betapun sangat kecil artinya, tidak berbohong kepada tamu, tidak korupsi waktu kerja.

Suka menolong mencakup sikap selalu siap untuk melayani keperluan tamu, selalau tulus bila diminta

pertolongan baik oleh tamu maupun atasan, memiliki kepekaan terhadap kebutuhan tamu.

Tepat waktu dapat di praktikkan dengan sikap datang ke tempat kerja tepat waktu, tidak terlambat, tidak tergesa-gesa dalam bekerja, efisien dalam bekerja, tidak menunda-nunda pekerjaan.

Komunikatif, yakni bahasa yang digunakan tidak menimbulkan kesalahpahaman, masalah selalu dapat dikomunikasikan dan dibicarakan yang tidak bertele-tele.

Percaya diri meliputi sikap tidak minder terhadap tamu, yakin dapat menyelesaikan tugas dengan baik, selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

c. Standar kompetensi bidang keahlian

Pendidikan seorang pramusaji minimal berijazah SLTA, lebih spesifik lagi Sekolah Menengah Kejuruan, Jurusan Akomodasi Perhotelan dan Jasa Boga. Sedangkan Akademi pariwisata atau Sekolah Tinggi Pariwisata Diploma 1,2 atau 3 jurusan Food and Beverage Service. Tinggi badan minimal 155 cm untuk wanita, dan pria minimal 160 cm, serta sehat fisik dan mental.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh pramusaji: membersihkan perlengkapan restoran, menyiapkan meja dan side board, menutup meja makan, memesan dan membawa makanan dari dapur, memesan dan membawa minuman, berkomunikasi dengan bahasa asing untuk tugas-tugas yang berhubungan dengan tamu asing, mengangkat perlengkapan makanan yang kotor, menyejikan makanan, menyajikan minuman non alkohol, menyajikan wine, menulis pesanan makanan dari tamu, menulis pesanan minuman dari tamu, menghadapi keluhan dari tamu, menjumlah harga makan dan minum secara manual, menggunakan telepon.

Kelengkapan diatas tersebut dapat dilakukan ditempat yang strategis, mudah dan cepat diambil ketika dibutuhkan. Pen dipasang di saku serta Corkscrew, korek api, kartu pesanan di letakkan di meja pesanan (side board) dan napkin selalu dipasang di lengan tangan.

METODELOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Sarwano (2006) desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi penelitian yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena yang bersangkutan tidak mempunyai pedoman arah yang jelas.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer didapat dari sumber informasi yaitu individu seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer antara lain catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan dan data-data yang mengenai informasi. Teori yang digunakan merupakan standar profesi pramusaji yang terdiri dari standar penampilan, standar sikap dan kepribadian, standar kopetensi bidang keahlian, dan perlengkapan pribadi pramusaji.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi, seperti laporan tahunan, profil perusahaan, dan seterusnya (Kusmayadi & Endar Sugiarto, 2000). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data data yang didapatkan dari hasil studi kepustakaan yang peneliti lakukan antara lain Standarisasi Pramusaji pada departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, Jumlah Pramusaji pada departemen *Food and Beverage*

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, profil Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan proses pencacatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kegiatan yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Idiantoro Dakam Etta Mamang Sanadji & sopiah : 2010).

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan dengan pihak-pihak yang terkait dan berwenang untuk memberikan keterangan dan informasi-informasi yang diperlukan.

3. Dokumentasi

Menurut Ari Kunto (2006:158) “ Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data-data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda, dan sebagainya.” Proses dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan data-data dengan melihat secara langsung salah satu bentuk standar resep yang ada di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

Standar Operasional Prosedur Etika Pramusaji di Departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

Standar operasional prosedur etika pramusaji di departemen *food and*

beverage Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan Prilaku
2. Penampilan
3. Cara Berpakaian
4. Gerak gerik
5. Cara bertanya

Standar Profesi Pramusaji Pada Departemen *Food and Beverage* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

Standar Penampilan`

Dari buku peraturan perusahaan Compeny Ruls Mutiara Merdeka Pekanbaru 2021 dijelaskan pada pasal 22 tentang Penampilan yang berbunyi:

Demi kepentingan tamu dan karyawan, karyawan harus memelihara penampilan, kebersihan dan cara berpakaian. Standar yang jelas untuk karyawan adalah sebagai berikut:

1. Karyawan Pria
 - a. Rambut :
Rambut harus rapi dan tidak boleh menyentuh kerah, jambang panjang tidak boleh lebih dari 3 cm.
 - b. Kuku Jari :
Harus selalu dalam keadaan bersih, terawat dan dipotong pendek.
 - c. Kumis dan Janggut :
Kumis dan janggut tidak dibenarkan untuk seluruh karyawan.
 - d. Wewangian :
After shave atau minyak wangi digunakan sewajarnya dan tidak berlebihan. Gunakan deodorant untuk menghindari bau badan.
 - e. Sepatu dan Kos Kaki :
Karyawan pria harus bersepatu kulit warna hitam, disemir dengan rapi serta menggunakan kaos kaki warna gelap.
 - f. Bagi karyawan yang tidak menggunakan seragam :
 - g. Karyawan harus menggunakan stelan formal dengan dasi. Bila

menggunakan jas, kenakan dengan kancing terkait, tali pinggang harus sesuai dengan stelan.

2. Karyawan Wanita
 - a. Kuku Jari :
Harus selalu dalam keadaan bersih, terawat dan dipotong pendek.
 - b. Rambut :
Rambut harus tersisir rapi dan bagi karyawan berambut panjang maka harus diikat secara profesional. Rambut panjang yang terurai tidak diperkenankan berada diseluruh area hotel, poni tidak diperbolehkan menutupi alis mata.
 - c. Jilbab :
Bagi karyawan yang berjilbab, hanya diperbolehkan yang sesuai uniform dan aksesoris yang tidak mencolok, kecuali karyawan dengan kondisi tertentu dan atas despensasi general Manager.

Kelengkapan Standar Seragam Pramusaji

Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan uniform/seragam yang akan diberikan kepada karyawan, karena ini dianggap sebagai cermin dari identitas perusahaan. Oleh karena itu karyawan harus memperhatikan ketentuan tentang uniform yaitu :

- a. Harus selalu dalam keadaan bersih, rapi, dan tidak bernoda.
- b. Kancing pakaian seragam harus lengkap.
- c. Mengganti seragam setiap hari.

Penerapan Standarisasi dan Kendala Standar Penampilan Pramusaji

Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain, penampilan pramusaji yang baik bisa dilihat dari kebersihan rambut dan kuku harus di potong pendek, badan harus wangi, pakaian harus bersih, tidak boleh bau badan, tidak boleh

berkumis dan berjenggot, harus menggunakan parfum, sepatu dan kaos kaki harus bersih, menggunakan rompi warna hitam, kemeja putih, harus memakai name tag, celana hitam, sepatu/pantofel berwarna hitam, kaos kaki hitam, menggunakan jilbab yang senada dengan warna uniform, dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik pula terhadap pelanggan sehingga akan timbul rasa kagum, simpatik, dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji.

Demikian pula sebaliknya dengan penampilan yang buruk contohnya tidak memakai seragam saat bekerja sehingga mengakibatkan tidak kesamaan seragam akan mengakibatkan kendala yaitu terkena sanksi dari atasan dan akan memberikan kesan yang negatif oleh perusahaan. Oleh karena itu, setiap karyawan dituntut untuk memiliki penampilan yang prima sepanjang hari. Baik dari segi fisik maupun sikap dan perilaku harus dapat disatukan dan dikendalikan secara baik.

Standar Sikap dan Kepribadian

Sopan Santun dan Ramah Tamah

Sikap yang sopan dan ramah merupakan modal utama yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji. Sikap ini sangat berguna pada saat melayani tamu makan dan minum. Setiap pramusaji dalam melayani tamu harus mampu membuat perasaan tamu merasa senang ketika memandangnya, melalui muka seperti ekspresi wajah yang ramah sehingga timbullah perasaan sikap bersahabat dan simpati bagi tamu, setiap gerak gerik pramusaji harus dapat di atur. Perilaku pramusaji harus senantiasa bersikap ramah tamah dan sopan santun dalam melayani tamu.

2. Jujur

Sikap jujur merupakan salah satu sikap yang sudah diajarkan kepada kita sejak kecil dan sejak menginjak bangku

sekolah untuk pertama kali. Diajarkannya kita kepada pentingnya sikap jujur sejak dini bukannya tanpa alasan. Jujur merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki oleh setiap manusia dalam beraktivitas, salah satunya adalah jujur saat bekerja. Sikap jujur akan melahirkan kepercayaan antara satu orang dan lainnya. Sikap jujur juga menjauhkan rasa curiga hingga kekhawatiran akan rusaknya sebuah kepercayaan yang dibangun. Oleh sebab itulah sangat penting memiliki sikap jujur saat bekerja. Memiliki sifat jujur akan membuat reputasi yang baik dalam diri akan terbentuk, memperoleh kepercayaan diri dari rekan kerja, membentuk karakter dalam diri, kredibilitas dilingkungan kerja yang meningkat, membentuk pribadi lebih tanggung jawab, lebih dihargai oleh orang lain,

Tepat Waktu

Tepat waktu diartikan sebagai tindakan mengerjakan apa yang harus kita kerjakan dengan tepat pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Pentingnya tepat waktu adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu melatih diri untuk disiplin dan menjadikan kita orang yang dapat dipercaya. Orang yang tepat waktu ialah orang yang dapat mendisiplinkan dirinya sendiri karena mempunyai komitmen yang kuat. Sifat disiplin inilah yang akan membuat kita dipercaya nantinya.
2. Tepat waktu menunjukkan bahwa kita ialah orang yang berdedikasi terhadap apapun yang dikerjakan.
3. Tepat waktu melatih diri untuk punya target dan berusaha semaksimal mungkin menaati target tersebut.

4. Tepat waktu itu merupakan hal yang sangat berharga yang tidak dapat diulang. Jika kita tepat waktu, tentunya kita sudah menghargai waktu yang ada.

Komunikatif

Cara kerja yang komunikatif yaitu memastikan setiap arahan, perintah dan informasi dapat sampai dan diterima dengan baik oleh semua karyawan.

Percaya Diri

Percaya diri adalah keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam melakukan suatu tindakan dapat melakukannya dengan baik dan tidak terlalu sering mengalami cemas. Dengan adanya percaya diri akan menimbulkan energi positif dengan sekitar, berbeda dengan orang yang rendah diri biasanya dapat membuat negative vibe dengan sekitarnya. Orang yang memiliki percaya diri akan dapat berkembang lebih baik sehingga dapat mengembangkan potensi yang mereka miliki, jadi orang yang percaya diri bisa lebih unggul dari pada orang yang tidak percaya diri. **Penerapan Standarisasi dan Kendala Standar Sikap dan Kepribadian**

Sikap dan tingkah laku sebagai karyawan hotel khususnya bagi para pramusaji harus dijaga dan dipelihara. Seorang pramusaji harus bersikap lebih terampil dan cekatan serta selalu dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan. Harus selalu dalam keadaan rapi saat melayani tamu.

Dalam melayani pelanggan pramusaji harus memiliki sikap percaya diri, dimana percaya diri ini adalah kepercayaan akan kemampuan sendiri yang memadai dan menyadari kemampuan yang dimiliki, yaitu tidak boleh minder terhadap tamu, yakin dapat menyelesaikan tugas dengan baik, selalu

meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Ketika percaya pada kemampuan kita yang memadai dan menyadari kemampuan yang dimiliki, kita menjadi berani mempergunakan dan menunjukkannya ditempat kerja. Pramusaji yang percaya diri dapat berkembang lebih baik dari pada pramusaji yang tidak percaya diri. Orang yang tidak percaya diri cenderung berpikiran negatif tentang kemampuannya, sehingga membuatnya tidak bisa mengembangkan potensi-potensi yang dimilikinya.

Standar Kompetensi Bidang Keahlian

Pendidikan

Pendidikan adalah hal yang sangat penting karena sangat berperan pada kesuksesan karir seseorang. Melalui proses pendidikan seseorang akan mendapatkan ilmu yang biasa menunjang kesuksesan karir kedepannya. Dengan pendidikan seseorang akan mendapatkan prospek kerja yang luas, mendapatkan ilmu yang bermanfaat, membuat diri sendiri kaya dengan pengalaman, memiliki banyak relasi (teman/kenalan), dapat mewujudkan mimpi, era digital dan era industri, merubah nasib, menjadi manusia yang bermanfaat, menjadi pribadi yang mandiri.

Kompetensi

Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, sikap, keterampilan. (UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003). Industri restoran agar dapat memenangkan persaingan bisnis maka harus memiliki standar kompetensi. Standar Kompetensi adalah pengetahuan, sikap dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan suatu tugas tertentu yang sesuai dengan syarat dan ketentuan dunia kerja/industri.

Penerapan Standarisasi dan Kendala Standar Kompetensi Bidang Keahlian

Kompetensi tenaga kerja karyawan bidang produksi dituntut harus memiliki pengetahuan kerja, sikap kerja, keterampilan kerja, serta profesional sesuai dengan tuntutan dunia kerja. Standar kompetensi pramusaji yaitu harus mampu membersihkan perlengkapan restoran, menyiapkan meja dan side board, menutup meja makan, memesan dan membawa makanan dari dapur, memesan dan membawa minuman, berkomunikasi dengan baik, mengangkat perlengkapan makanan yang kotor, menyejikan makanan, menulis pesanan makanan dari tamu, menulis pesanan minuman dari tamu, menghadapi keluhan dari tamu, menjumlah harga makan dan minum secara manual, menggunakan telepon, menulis pesanan minuman dari tamu, menghadapi keluhan dari tamu, menjumlah harga makan dan minum secara manual, menggunakan telepon, pramusaji harus menghidangkan sesuai dengan apa yang di pesan tamu, harus teliti apa makanan yang akan dihidangkan tidak ada kotoran seperti rambut atau serangga.

Dengan menerapkan standar kompetensi pramusaji tidak akan mendapat kendala dalam penyajian makanan akibat belum menguasai menu-menu yang tersedia dan kurangnya hati-hati karyawan sehingga membuat tamu komplek dan memper lambat pekerjaan ya dimana kita sudah selesai melayani dua meja karena kesalahan sendiri karena kurangnya hati hati dalam bekerja jadi untuk melayani satu meja saja sudah memakan waktu yang banyak sehingga disitu terjadilah keterlambatan pelayanan, cara mengatasi kendala dalam standarisasi kompetensi pramusaji di hotel mutiara yaitu harus lebih berhati-hati dalam melakukan pelayanan, untuk karyawan baru di berikan buku menu-menu dan dihapalkan dan harus menguasai menu yang dijual di restoran agar tidak terjadi kesalahan, memiliki kualitas pengetahuan yang

banyak lagi agar tidak terjadi kesalahan dalam penyajian dan tidak ada keterlambatan dalam penyajian.

BAB V PENUTUP Kesimpulan

Standar profesi pramusaji merupakan sebuah upaya dalam bentuk memberikan pelayanan dengan sebuah acuan khusus yang menjadi pedoman agar seluruh kegiatan berjalan dengan lancar.

Yang mana seorang pramusaji harus mampu membersihkan perlengkapan restoran, menyiapkan meja dan side board, menutup meja makan, memesan dan membawa makanan dari dapur, memesan dan membawa minuman, berkomunikasi dengan baik, mengangkat perlengkapan makanan yang kotor, menyejikan makanan, menulis pesanan makanan dari tamu, menulis pesanan minuman dari tamu, menghadapi keluhan dari tamu, menjumlah harga makan dan minum secara manual, menggunakan telepon, menulis pesanan minuman dari tamu, menghadapi keluhan dari tamu, menjumlah harga makan dan minum secara manual, menggunakan telepon, pramusaji harus menghidangkan sesuai dengan apa yang di pesan tamu, harus teliti apa makanan yang akan dihidangkan tidak ada kotoran seperti rambut atau serangga. Seorang pramusaji yang memiliki kompetensi yang baik secara otomatis dapat memberikan kualitas pelayanan kerja yang baik dan terhindar dari kendala dan kesalahan karena tidak memiliki kompetensi dalam pekerjaannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis dapat memberikan saran mengenai standarisasi pramusaji pada departemen *food and beverage* hotel mutiara merdeka pekanbaru:

1. Untuk standar penampilan seorang pramusaji diharapkan

- dapat diterapkan dengan baik sehingga terhindar dari kesalahan pemakaian seragam kerja.
2. Pramusaji diharapkan lebih meningkatkan sikap dan kepribadian yang baik ketika melakukan pelayanan terhadap tamu. Pramusaji diharapkan selalu memperhatikan dengan baik mengenai perlengkapan pribadi pramusaji agar tidak terjadi ke hambatan dalam pekerjaan serta dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.
 3. Perusahaan harus memiliki data komplek tamu sebagai masukan untuk meningkatkan standarisasi, sehingga hotel bisa menilai atau melihat apa saja kekurangan dari perusahaan dan perusahaan pun akan mengetahui kekurangan hotel dari data komplek tamu tersebut.
 4. Dalam standar profesi pramusaji pada departemen food and beverage Hotel Mutiara Merdeka seharusnya menerapkan standar perlengkapan pribadi pramusaji seperti napkin, korek api, pembuka tutup botol, pen dan kartu pesanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bagyono, S.Pd. 2005. *Pengatehuan Dasar Pariwisata dan Pehotelan*. Bandung. Alfabeta, cv.
- Baker, M. 1992. *In Other Wods : a coursebook on translation*
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif : Aplikasi Praktis Pembuatan proposal dan Laporan Penelitian*. Malang. UMM Pers.
- I Gede Agus Mertayasa. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta. CV Andi Offest.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta : Grasindo
- Kusmayadi dan Endar, S. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta:Gramedia
- Marsum W.A, dan Siti Fauziah. 2016. *Profesi Waiter*. Yogyakarta. Andi
- Martayasa. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta. Andi
- Miles, M. B. dan Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Mill, Robert Christie. 2000. *Tourism The International Business*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Nuriata, S.E. 2019. *Perencanaan dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata*. Bandung. Alfabeta,cv.
- Pendit, 2003. *Ilmu pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Pitana, I Gede, I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta : CV Andi Offiesit
- Richard Komar. 2005. *Hotel Management*. Jakarta. PT Grasindo.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Santana, Septiawa. K. 2007. *Menulis Ilmiah*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.