

ETIKA DAN PENAMPILAN PRAMUSAJI DI RESTORAN GRAND CENTRAL HOTEL PEKANBARU

Oleh : Gustina Irmayanti Navili,

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

gustina.irmayanti4906@student.unri.ac.id, Mariatyibrahim@yahoo.com

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

The etiquette and appearance of the waiter are an important part in improving the hotel's image. The ethical standards and appearance standards that must be applied by every restaurant waiter. This study aims to determine the ethical implementation and appearance of restaurant waiters at Grand Central Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in the study were interviews, observation, and documentation. Informants involved in this study were Mr. Iwan as manager of the food & beverage service department at Grand Central Hotel Pekanbaru, Mrs. Indah as captain waiter the food & beverage service department at Grand Central Hotel Pekanbaru. Based on the results of the research on Ethics and Appearance of Restaurant Waiters at Grand Central Hotel Pekanbaru, it was considered quite good where every waiter had implemented ethical standards and appearance standards well. Of course, in the application of good ethics and appearance, there are waiters who have not applied these standards well, but this can be overcome by evaluating so that the ethics and appearance of the waiters at Grand Central Hotel Pekanbaru can be applied better.

Keywords: Waitress, Ethics, Appearance, Service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Restoran merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel. Karyawan merupakan hal yang berpengaruh dalam meningkatkan penjualan dikarenakan banyaknya persaingan di dunia perhotelan. Karyawan haruslah mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkesan sehingga tamu merasa puas dan pelayanan berkesan pada tamu. Selain meningkatkan pelayanan yang baik, kualitas karyawan haruslah memenuhi standar perusahaan.

Pramusaji yang profesional merupakan seseorang yang melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau *Standar Operasional Prosedure* (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini *Standar Operasional Prosedure* (SOP) sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang terjadi di restoran dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen. Semakin baik layanan pramusaji kepada tamu, semakin besar kemungkinan mereka untuk menjual makanan dan minuman.

Etika merupakan poin penting dalam melakukan pelayanan. Etika yang baik saat berhadapan dengan tamu dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan tersebut. Jika sebuah restoran tidak memiliki pramusaji yang paham akan etika dan penampilan yang baik dalam melayani tamu, maka citra restoran tersebut akan menjadi tidak baik di tamu hotel. Selain itu, etika pelayanan mempromosikan hubungan pelanggan yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Etika pramusaji diharapkan dapat memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pramusaji dituntut dalam meningkatkan pelayanan restoran. keberhasilan dalam menjual makanan dan minuman serta memberikan kenyamanan kepada tamu merupakan tanggung jawab seorang pramusaji. Menjadi seorang

pelayan bukan hanya tentang memiliki etika terbaik, tetapi juga memiliki penampilan yang cantik.

Pelayanan merupakan perjuangan dari perusahaan dalam membedakan antar pesaing. Sehingga, perusahaan diharuskan lebih memahami sikap pelanggan yang akan membantu perusahaan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Kotler (2007) percaya bahwa kualitas layanan yang diberikan perusahaan adalah salah satu cara untuk berkerja menuju peningkatan kualitas yang berkelanjutan..

Hotel berbintang 4 di Pekanbaru Tahun 2021

No	Nama	Kualifikasi	Alamat
1	Grand Central Hotel	****	Jl.Jendral Sudirman No
2	Pekanbaru	****	1pekanbaru
3	Grand Zuri Hotel Pekanbaru	****	Jl. Teuku Umar No 7, Pekanbaru
	Grand Elite Hotel Pekanbaru		Jl. Riau, Komplek Riau Businese Center Pekanbaru

Sumber : *Traveloka.com2021*

Hotel berbintang dapat menunjang sektor pariwisata di Provinsi Riau, keberadaan hotel berbintang di Pekanbaru yaitu sebanyak kurang lebih 66 hotel. Kota terbesar di Sumatera, Pekanbaru mengalami tingkat pertumbuhan, migrasi , dan urbanisasi yang tinggi.

Grand Central Hotel Pekanbaru berada di pusat kota pekanbaru di jln. Jendral Sudirman No.1, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Pekanbaru. Terdapat Museum Sang Nila Utama yang hanya berjarak 0,82

km dari Grand Central Hotel Pekanbaru. Selain untuk tempat berlibur hotel ini juga memiliki segala fasilitas penunjang bisnis

Daftar hunian kamar hotel bintang 4 di Pekanbaru Tahun 2021

Nama Hotel	Room Available / year	Room Sold	Occupancy
Hotel The Zuri Pekanbaru	54,768	35,292	64,44%
Hotel Grand Zuri Pekanbaru	37,490	22,368	59,66%
Hotel Grand Centra 1 Pekanbaru	52,486	29,145	55,53%

Sumber : HRD Grand Centra Hote Pekanbaru 2021

Grand Central Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel yang sering dikunjungi tamu. Pelayanan di hotel ini haruslah benar-benar diperhatikan sehingga tamu merasa puas dan memiliki rasa untuk selalu mendapat kan pelayanan tersebut. Hal ini berarti, hotel harus dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Restoran merupakan tempat dimana pramusaji lebih sering berinteraksi terhadap tamu, hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan hotel setiap tahunnya. Pramusaji merupakan peranan penting dalam membangun kesan tamu terhadap hotel. Tidak semua pramusaji menerapkan etika dan penampilan yang baik. penelitian ini didasari oleh ketertarikan penulis dalam melakukan penelitian di Grand Central Hotel Pekanbaru yang berkaitan dengan judul penulis terkait **ETIKA DAN PENAMPILAN PRAMUSAJI RESTORAN DI GRAND CENTRAL HOTEL PEKANBARU.**

1.2 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini, penulis memastikan bahwa masalahnya terbatas pada hal tertentu sehingga lebih mudah dikelola. Untuk itu hanya dibahas bagian-bagian masalah yang berkaitan dengan etika dan penampilan pramusaji restoran di Grand Central Hotel Pekanbaru.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana etika dan pelaksanaan penampilan pramusaji Food & Beverage Service Department di Grand Central Hotel Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui etika pramusaji restoran Food & Beverage Service Department di Grand Central Hotel Pekanbaru.
2. Mengetahui pelaksanaan penampilan pramusaji restoran Food & Beverage Service Department di Grand Central Hotel Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Penulis membandingkan teori yang dipelajari dikelas dengan praktik kerja lapangan yang dilakukan selama 7 bulan (September-Maret 2021) di Grand Central Hotel Pekanbaru.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan tujuan yang sama.
3. Mengetahui pengaruh etika dan penampilan pramusaji restoran Grand Central Hotel Pekanbaru.
4. Menambah wawasan lebih banyak tentang seorang pramusaji di Grand Central Hotel Pekanbaru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Hotel merupakan akomodasi yang disediakan bagi setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan menginap, makanan dan minuman, hiburan, serta pelayanan lainnya. (Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata). Menurut Utama (2016) tipe hotel dibedakan menurut sistem pelayanan dan harga kamar, kapasitas, tipe tamu, dan sebagainya.

2.2 Restoran

Restoran adalah tempat yang populer bagi tamu selama mereka menginap. Restoran yang baik dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan pramusaji kepada tamu didasarkan layanan terbaik yang diberikan. Seorang pelayan haruslah beretika dan memiliki penampilan yang baik. Restoran merupakan tempat yang paling sering digunakan dalam becengkrama dan mengobrol santai. Banyak restoran yang terletak didalam bangunan, seperti hotel, kantor dan pabrik. Tujuan utama dari menjalankan restoran adalah untuk membuat para tamu puas dan senang.

2.3 Pramusaji

Menurut Atmojo (2005) pramusaji adalah seseorang yang membantu menyajikan makanan dan minuman di restoran dan bar . Pramusaji adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman untuk tamu secara profesional. Pelayanan yang baik berperan besar dalam kepuasan pelanggan secara tidak langsung memberikan keuntungan bagi perusahaan. Atmodjo (2005) menyatakan bahwa pramusaji adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-

tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

2.4 Etika

Etika merupakan suatu fondasi yang harus diciptakan dan dimiliki oleh setiap pramusaji, etika akan memberikan manfaat kepada perusahaan dan pelanggan secara umum. Oleh karena itu pelanggan akan merasa nyaman, aman dengan keberadaan pramusaji. Hal itu dapat mempermudah dalam berinteraksi dengan tamu dan dapat mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Etika merupakan suatu pedoman atau tolak ukur dalam menjalankan kegiatan di bidang bisnis dengan menciptakan suasana harmonis.

2.4.1 *Positive attitude* (sikap positif)

Sikap positif merupakan sikap yang memperlihatkan perilaku dan kebiasaan yang baik. Seorang pramusaji selalu berkerja sebaik mungkin dengan penuh tanggung jawab, cepat, rapi dan mengutamakan keselamatan serta sanggup mengambil keputusan beresiko secara cepat.

2.4.2 *Staying power* (stamina baik dan stabil)

Seorang pramusaji harus dapat menjaga kesehatan jasmani dan rohani dengan istirahat yang cukup dan mengkonsumsi makanan yang bergizi. Pramusaji tidak berkerja sendiri sehingga seorang pramusaji harus menjalin kerja sama yang baik terhadap rekan kerja, atasan atau bawahan bahkan department lain. Pengalaman merupakan dasar bagi seorang pramusaji untuk menjadi lebih baik.

2.4.3 *Personal Quaification* (kuaifikasi pramusaji)

Sikap seorang pramusaji yang seharusnya dilakukan pada saat melayani tamu agar memberi kesan yang menyenangkan seperti keramahtamahan, penampilan pribadi, kesehatan pribadi, lebih detail nya antara lain:

- a. Menyambut tamu yang datang dan memberikan pelayanan yang sama.
- b. Memanggil tamu menggunakan nama dan menggunakan ungkapan yang sopan.
- c. Hindari mengoreksi tamu, pembicaraan politik, agama, atau pembahasan yang menimbulkan perdebatan.
- d. Hindari berteriak, bersiul, bersin, merokok, berkumur serta hal yang tidak terpuji saat berbicara terhadap tamu.
- e. Tidak berkumpul dan bercerita soal pribadi.

2.4.4 *Faith* (kepercayaan)

Pramusaji yang dapat dipercayai merupakan pramusaji yang sangat mahal nilainya. Oleh karena itu harus dijaga kualitas dalam berkerja. Pramusaji harus mengetahui tujuan dari pelayanan, yaitu menciptakan kepuasan pelanggan dan mendapatkan keuntungan. Pramusaji harus melakukan yang terbaik agar terciptanya tujuan tersebut.

2.5 Fungsi dan Manfaat Etika

Etika berfungsi sebagai penilai, penentu dan penetap terhadap suatu perbuatan yang dilakukan, yaitu apakah perbuatan tersebut dinilai baik, buruk, mulia, terhormat atau sebagainya. Etika berperan sebagai konseptor terhadap sejumlah perilaku. Rohaniawan Franz Magnis Suseno menyatakan bahwa etika berfungsi untuk membantu manusia mencari orientasi secara kritis dalam

berhadapan dengan moralitas yang membingungkan.

Adapun manfaat yang diperoleh dengan menerapkan etika (Kasmir 2006) sebagai berikut :

- a. Percaya Diri
Etika dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri misalnya penampilan, cara berbicara bahkan perilaku.
- b. Dihormati dan Dihargai
Dengan bersikap sopan santun, ramah, mudah tersenyum pelanggan akan bersikap sebaliknya.
- c. Disegani dan Disenangi
Pramusaji akan disegani dan disenangi oleh pelanggan karena etika yang dimiliki oleh pramusaji. Menghormati pelanggan akan mendapat respon yang baik dari pelanggan.

2.6 Tujuan Etika

Tujuan etika yang ingin dicapai dari setiap perusahaan maupun perhotelan (Kasmir 2006), sebagai berikut :

- a. Pergaulan
Etika dapat meningkatkan pergaulan atau membangun keakraban dengan pelanggan. Etika yang baik dapat menciptakan suasana harmonis dan meningkatkan hubungan terhadap pelanggan.
- b. Menyenangkan orang lain
Etika yang baik dapat membuat pelanggan merasa senang atau pun nyaman.
- c. Meyakinkan pelanggan
Meyakinkan pelanggan dengan produk yang dijual, dengan perilaku, cara berbicara dan penampilan yang baik. Sehingga tamu merasa yakin dengan apa yang telah disampaikan.
- d. Mempertahankan pelanggan
Meningkatnya etika dalam pelayanan, membuat para

- pelanggan nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan.
- e. Menjaga hubungan
Hubungan dengan pelanggan yang sudah terjalin sebelumnya harus ditingkatkan. Dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
 - f. Berusaha menarik pelanggan
Etika bertujuan untuk menarik pelanggan, semakin baik etika yang diperlihatkan maka semakin tertarik pelanggan.

2.7 Penampilan

Penampilan seorang pramusaji berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan merupakan bentuk citra diri yang terlihat dari diri seseorang yang merupakan saran komunikasi dengan orang lain. Penampilan merupakan segala sesuatu yang menyangkut penampilan diri pribadi yang ditunjang oleh :

- a. Menggunakan make up sederhana.
- b. Tidak bau badan atau parfum yang menyengat.
- c. Tidak membawa banyak barang kecil disaku.
- d. Menjaga kebersihan diri.
- e. Memakai seragam kerja sesuai standar.

2.7.1 Kerapian

- 1) Rambut pendek dan disisir rapi.
- 2) Seragam bebas flek, bersih dan disetrika. Seragam tidak terlalu besar dan tidak terlalu kecil.
- 3) Kuku dipotong pendek serta tidak berwarna, tangan bersih tidak boleh terdapat luka.
- 4) Sepatu pantofel warna hitam dengan tumit tidak tinggi (5cm). Kaos kaki berwarna gelap, hitam, biru atau coklat tua.
- 5) Tidak memelihara jenggot atau jambang.

- 6) Pramusaji wanita menggunakan make up sederhana dan perhiasan sederhana.

2.7.2 Perawakan

Sebagai seorang pramusaji disarankan memiliki bentuk tubuh yang sesuai standar, yaitu :

1. Tinggi badan pria minimal 160 cm.
2. Tinggi badan wanita minimal 155 cm.
3. Memiliki berat badan ideal serta tidak cacat.

2.8 Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Sinambela (2004) pelayanan adalah aktivitas dalam memenuhi kebutuhan seseorang atau mempersiapkan keperluan orang lain. Pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam berinteraksi langsung antara seseorang.

Meurut Moenir (2005) pelayanan adalah proses proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Superlan (2000) pelayanan adalah sebuah bantuan atau pertolongan pada orang lain untuk mengatasi kesulitan. Norman (2002) menyatakan karakteristik pelayanan, sebagai berikut :

- a. Sifat pelayanan merupakan tidak dapat di raba.
- b. Pelayanan sangat bertolak belakang dengan produk jadi.
- c. Pelayanan merupakan tindakan nyata

Menurut Groonros (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

2.8.1 Jenis Pelayanan dan menu restoran

1. *A la Carte*, adalah jenis menu makanan yang dapat diorder secara terpisah.
2. *Table d hote*, adalah menu paket makanan yang telah disusun dari hidangan pembuka hingga penutup yang disajikan berurutan.
3. *Continental Breakfast*, adalah jenis pelayanan untuk makanan ringan seperti *coffee, butter, croissant, fruit, juice* dan lainnya.
4. *American breakfast*, adalah pelayanan dengan menu yang memiliki ciri khas *American*.

2.8.2 Sistem pelayanan

1. *Table Service* Sistem pelayanan ini adalah suatu pelayanan yang mana makanan dan minuman disajikan pada pelanggan, pelanggan duduk menghadap meja makan.
2. *Counter Service* adalah sistem pelayanan yang mana makanan dan minuman yang sudah siap dihidangkan di atas counter.
3. *Self Service* adalah sistem pelayanan dimana makanan dan minuman telah dihidangkan diatas meja atau di tata di meja prasmanan.
4. *Buffet Service* adalah pelayanan dimana tamu mengambil makanan dari meja *buffet*. *Buffet* dan penataan makanan di meja dapat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan salad, hingga *buffet* yang variatif, seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran

mewah. Banyak restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja buffet yang mereka tawarkan

5. *Carry Out Service* Sistem pelayanan ini adalah sistem pelayanan dimana tamu membeli makanan yang sebelumnya telah disiapkan lalu dibungkus dan dibawa pergi.

2.8.3 Table Service

1. *American Service*

Merupakan sistem penyajian makanan dan minuman yang semua hidangan dimulai dari hidangan pembuka, hidangan utama dan hidangan penutup yang disajikan disebelah kiri dengan menggunakan tangan kiri.

2. *Russian Service*

Merupakan sistem penyajian makanan (*ready on plate*) hidangan pembuka telah disiapkan dan di atur dari dapur. Hidangan ini disajikan kepada pelanggan dari sebelah kanan pelanggan. dari sebelah kanan tamu.

3. *French Service*

Adalah pelayanan yang semua jenis hidangannya disiapkan didepan pelanggan oleh dua orang pramusaji dan beberapa petugas khusus yang melayani makanan dan minuman.

4. *English Service*

Merupakan pelayanan yang dikenal dengan istilah *family Service* dikarenakan suasana kekeluargaan diterapkan pada jamuan makan keluarga. Penyajian ini mempunyai sistem yang khas yaitu hidangan yang telah siap dibagikan kepada oleh tuan rumah kepada tamu. Hidangan

di ambil sendiri yang telah dihidangkan mulai dari tamu yang duduk di sebelah kanan dan terakhir tuan rumah.

2.8.4 Prosedur pelayanan di restoran

1. *Greeting the guest*
2. *Escorting and Sitting the guest*
3. *Presenting the menu/taking order*
4. *Serving bread and butter*
5. *Adjustment*
6. *Serving the food*
7. *Clear up*
8. *Crumbing down*
9. *Presenting coffee or tea*
10. *Presenting the bill*
11. *Bid Farewell*
12. *Table setting*

2.8.5 Penanganan pemesanan tempat

- a) Menyapa tamu
- b) Mencatat rincian pesanan
- c) Mengulang rincian data pemesanan.

2.8.6 Taking order

Pesanan yang masuk merupakan awal dari terjadinya transaksi penjualan. Oleh karena itu setiap pesanan harus diperhatikan dengan maksimal. Pengambilan pesanan yang dilakukan pramusaji merupakan sistem yang disebut *Triplacate* yang mana pesanan baik untuk makanan maupun minuman yang ditulis pada buku pesanan (*restaurant order*) yang dibuat rangkap tiga.

2.8.7 Menyajikan makanan dan minuman

Membawa piring berisi makanan dengan tangan berarti kemampuan membawa satu sampai empat piring berisi makanan dari dapur. Dengan kata lain mengambil makanan (*picking-up area*) dari meja dengan selamat dan memenuhi syarat-syarat.

Piring tersebut harus seimbang dan dipegang kuat-kuat.

2.9 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun
1	Sihlan Fikri Wahyu Wiyani Agung Suwandaru	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Jurnal Bisnis dan Manajemen	2016
2	Joko Adinegara, Ni Komang Pradnya Yanti, Ni Made Erpia Ordani Astuti	Analisis tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji di sunset restaurant pada hotel puri raja di legian, kuta - bali	2015

2.10 Kerangka Pikir

Etika dan penampilan pramusaji merupakan point penting dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik hanya dapat dilakukan oleh orang berkualitas. Sebagai seorang pramusaji haruslah memiliki etika yang baik dan berpenampilan menarik. Selain itu, hal ini dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan mutu pelayanan sebuah hotel.

2.11 Konsep Operasional

a. Restoran

Restoran dapat diklasifikasi menjadi :

- a. Restoran Formal
- b. Restoran Informal
- c. Spesialis Restoran

Adapun tipe-tipe restoran dibagi menjadi sepuluh tipe yaitu :

- a. *Ala Carte Restaurant*
 - b. *Table D'hote Restaurant*
 - c. *Coffe Shop/Brasserie*
 - d. *Cafetaria/Cafe*
 - e. *Canteen/Kantin*
 - f. *Dining Room*
 - g. *Inn Tavern*
 - h. *Pizzeria*
 - i. *Speciality Restaurant*
 - j. *Family Type Restaurant*
- b. Pramusaji
- Syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh pramusaji yang baik sebagai berikut :
- a) *Intelligence* (akal budi dan kebijaksanaan)
 - b) *Education* (pendidikan)
 - c) *Physical dan mental health* (fisik dan mental sehat)
 - d) *Knowledgeable* (pengetahuan yang luas)
 - e) *Realiabile* (dapat dipercaya) dan *personable* (menarik)
 - f) *Loyalty* (kesetiaan) dan *enthusiasm* (keceriaan, semangat)
 - g) *Willingness to accept direction* (kesediaan menerima pengarahan)
 - h) *Resourchfullness* (penuh daya upaya)
 - i) *Frendliness* (pertemanan)
 - j) *Sense of humor* (bercanda)
 - k) *Honesty*
 - l) *Confidance* (percaya diri)
 - m) *Self respect* (menghargai diri sendiri)
 - n) *Interenst* (perhatian)
 - o) *Attitude to the guest* (etika kepada tamu)
 - p) *Aptidute* (keterampilan)
 - q) *Tolerance* (kesabaran)
 - r) *Ability to take criticism* (mampu menerima kritikan)
 - s) *Appearance* (penampilan)
 - t) *Manner*
 - u) *Speech* (berbicara)
 - v) *Manners* (adab)

- w) *Quickness* (kecepatan) dan *Punchtuality* (tepat waktu)
- x) *Capability* (kepandaian)
- y) *Memory* (ingatan) dan *intiative* (inisiatif)

c. Etika

Didalam etika terdapat point penting yang dimiliki pramusaji, yaitu :

1. *Positive attitude* (sikap positif)
2. *Staying power* (stamina stabil)
3. *Personal Qualification* (kualifikasi pramusaji)
4. *Faith* (kepercayaan)

d. Penampilan

Ketentuan untuk meningkatkan penampilan pramusaji yang profesional, yaitu:

- 1) Kerapian
- 2) Perawakan

e. Pelayanan

Sistem pelayanan di restoran secara umum dibagi menjadi lima jenis, yaitu :

- 1) *Table Service*
- 2) *Counter Service*
- 3) *Self Service*
- 4) *Buffet Service*
- 5) *Carry Out Service*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif (Creswell 2008) mendefinisikan sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Menurut Williams (2008) penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian lainnya dalam berbagai hal. Proses penelitian kualitatif lazimnya menggunakan proses yang berbentuk siklus. Metode kualitatif yang

dimaksud adalah metode yang menjelaskan tentang teori etika, penampilan, pelayanan, pramusaji serta hal hal yang berkaitan dengan etika dan penampilan pramusaji di Grand Central Hotel Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Grand Central Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang berada di pusat kota Pekanbaru di jln. Jendral Sudirman No.1, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Pekanbaru, Riau, Indonesia. Sebagai salah satu hotel yang berada dipusat kota, hotel ini merupakan tempat yang sering dikunjungi tamu untuk menginap.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2021 sampai pada bulan Maret 2021.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Wawancara adalah perbincangan yang dilakukan dengan maksud tertentu. Wawancara merupakan teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan pertemuan dengan pihak-pihak yang terkait dan berwenang untuk memberikan keterangan dan informasi-informasi yang diperlukan. Wawancara dilakukan untuk mengetahui etika dan penampilan yang seperti apa yang harus diperhatikan oleh pramusaji dalam melayani tamu. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan *Food and Beverage Service Manager* sebagai (*informan 1*), *captain waiter* sebagai (*informan 2*), *waiter/waitress* (*informan 3*), *tamu* (*informan 4*).

3.3.2 Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan tinjauan langsung ke tempat atau objek yang berkaitan. Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), atau kegiatan yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti oleh Idiantoro Dakam Etta Mamang Sanadji & Sopiah (2010). Observasi yang dilakukan adalah observasi terhadap subyek selama melayani tamu. Tujuan observasi ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses interaksi pramusaji dengan pelanggan hotel. Dalam penelitian ini melakukan observasi dengan pengamatan langsung terhadap subjek, untuk lebih memahami penerapan etika dan penampilan di Grand Central Hotel Pekanbaru.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen menurut I Gusti Bagus Rai Utami dan Ni Made Eka Mahadewi (2012). Proses dokumentasi dilakukan secara langsung yang bertujuan untuk melihat penampilan pramusaji yang baik. Arikunto (2006) teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar dan sebagainya. Dokumen yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Profil perusahaan
- b. Struktur organisasi
- c. Data pegawai
- d. Gambaran etika dan penampilan pramusaji

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN
PENELITIAN

4.1 Gambaran Grand Central Hotel Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Hotel

Sejarah Hotel Grand Central Pekanbaru Hotel Grand Central Pekanbaru ini awal didirikan pada tahun 2010 dengan pemilik resmi hotel Bapak Anwar Effendy Khoo. Hotel Grand Central Pekanbaru mulai beroperasi dengan 161 kamar pada tahun 2012. Peresmian Hotel Grand Central Pekanbaru oleh Gubernur Riau dengan klasifikasi bintang 4 (empat). Pada tahun 2013 Mengadakan kerjasama dengan Management Topotels Jakarta untuk mengelola hotel tersebut, nama Grand Central Hotel Pekanbaru berubah menjadi Renotel Grand Central Pekanbaru. Kemudian pada tahun 2014 Nama Renotel Grand Central Pekanbaru berubah menjadi Grand Central Hotel Pekanbaru seiring dengan berakhirnya kontrak dengan Management Topotels Jakarta dan hotel diambil ahli oleh pemegang saham sendiri.

4.1.2 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

Visi Grand Central Hotel Pekanbaru adalah menjadi hotel bintang 4 yang utama dan terunggul di kota Pekanbaru.

b. Misi

Misi Grand Central Hotel Pekanbaru adalah menciptakan nilai lebih bagi *stake holders* dengan menyajikan produk bermutu beserta pelayanan yang profesional, ramah dengan mewujudkan *feel different* dan

experiance sebagai citra hotel Grand Central Hotel

4.1.3 Data Karyawan F&B Service
Data karyawan *Food and Beverage Service* di Grand Central Hotel Pekanbaru

No	Nama	Posisi
1	Iwan	<i>Food and Beverage Manager</i>
2	Susi	<i>Admin Food and Beverage</i>
3	Indah	<i>Captain Orchid Restaurant</i>
4	Mesra	<i>Waitress Orchid Restaurant</i>
5	Intan	<i>Waiterss Orchid Restaurant</i>
6	Steven	<i>Waiter Orchid Restaurant</i>
7	Deni	<i>Waiter Orchid Restaurant</i>
8	Sinta	<i>Waitress Orchid Restaurant</i>
9	Arif	<i>Waiter Orchid Restaurant</i>
10	Siti	<i>Waitress Lobby Lounge</i>
11	Rangga	<i>Captaint Sky Lounge</i>
12	Heri	<i>Waiter Banquet</i>

Sumber : *F&B service department 2021*

4.1.4 Standar Operasional Procedure Pramusaji Restaurant

- a. Menyambut dengan cara memberi salam sesuai dengan waktu
- b. Menanyakan kabar dari tamu yang akan datang ke restaurant. Kalimat yang digunakan oleh pramusaji restoran pada saat menyambut tamu adalah "Good morning/afternoon/evening sir/madam, how are you today?"
- c. Mengantarkan tamu menuju tempat duduk yang diinginkan

dan membantu menarik kursi ketika tamu akan duduk.

- d. Menyerahkan daftar menu dari sebelah kanan tamu dengan tamu wanita terlebih dahulu.
- e. Sambil memberikan waktu kepada tamu dalam menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan
- f. Pramusaji menyiapkan captain order, pramusaji dapat melakukan taking order untuk mengetahui jenis minuman yang akan di pesan terlebih dahulu sebelum tamu menentukan pilihan makanan yang akan mereka pesan.
- g. Mencatat pesanan tamu pada captain order yang dibuat rangkap 3 (tiga) yang mana setiap lembarnya diberikan kepada cashier, bar, dan kitchen.
- h. Mengulang kembali pesanan untuk menghindari kesalahan.
- i. Membawa captain order ke bar dan kitchen.
- j. Sambil menunggu pesanan tamu siap dihidangkan, pramusaji melakukan set up cutleries pada meja tamu.

4.1.5 Pelayanan F&B Service

1. *Orchid Restaurant*

Orchid restaurant merupakan restoran yang digunakan untuk sarapan pagi mulai pukul 06:00 s/d 10:00 wib. Restoran ini juga dapat dinikmati pada saat makan siang atau malam yang dibuka pukul 10:00 s/d 00:00 wib. Di restoran ini tamu dapat menikmati berbagai macam menu yang di buat oleh chef andalan. Selain untuk umum,

restoran ini juga dapat digunakan untuk event tertentu yang berupa *lunch* atau *dinner*.

2. *Lobby Lounge*

Lobby lounge merupakan ruang tunggu dimana tamu dapat menikmati berbagai menu *ala carte*. Selain itu tamu juga dapat menikmati beberapa *pastry shop*.

3. *Sky Lounge*

Sky lounge merupakan tempat bersantai tamu yang mana tamu juga dapat menikmati pelayanan berupa *live music, ala carte, pastry shop*, dan beberapa minuman alkohol dan non alkohol.

4. *Banquet*

Banquet merupakan fasilitas yang dipergunakan untuk berbagai macam event, seperti *ballroom* dan *meeting room*. Yang mana dalam hal ini penyajian *Food and Beverage* dan tata ruang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara event.

5. *Room Service*

Room service merupakan salah satu pelayanan yang dapat dinikmati oleh tamu saat berada dikamar. Salah satunya *Food and Beverage* yang mana setiap permintaan tamu akan diantar oleh pramusaji.

4.1.6 Standar Penampilan Pramusaji

Standar Penampilan Pramusaji Grand Central Hotel Pekanbaru

Waiter	waitress
a. Rambut pendek dan rapi, memakai minyak rambut, tidak di cat	a. Rambut dicepol
b. Tidak memelihara kumis atau jenggot	b. Make up minimalis
c. Pakaian bersih dan rapi	c. Pakaian bersih tidak bau badan
d. Tidak bau badan	d. Kuku pendek dan bersih tidak menggunakan cat kuku
e. Kuku pendek dan bersih tidak berwarna	e. Menggunakan parfum lembut
f. Memakai parfum	f. Tidak menggunakan aksesoris kecuali jam dan cincin nikah.
g. Tidak memakai perhiasan kecuali jam dan cincin nikah	g. Menggunakan pantofel maksimal 5cm berwarna hitam
h. Memakai celana dasar (bukan jeans)	
i. Spatu dan kaos kaki warna hitam	

Sumber : *food & beverage service department 2021*

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Etika Pramusaji

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa *Food & Beverage Service* di Grand Central Hotel Pekanbaru telah menerapkan standar etika dan penampilan untuk setiap pramusaji. Mengenai etika pramusaji restoran di Grand Central Hotel Pekanbaru peneliti menemukan pramusaji yang belum menerapkan etika yang telah ditetapkan. Aturan mengenai etika

yang mana telah ditetapkan sebagai SOP restoran peneliti menemukan bahwa SOP tersebut kurang diterapkan dengan baik.

a) Positiv attitude (sikap positif)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa tidak semua pramusaji restoran di Grand Central Hotel Pekanbaru memiliki sikap positif. Ramah dan mudah senyum merupakan hal dasar yang harus dimiliki seorang pramusaji, tetapi ditemukan beberapa pramusaji yang cuek terhadap tamu.

b) Staying power (stamina baik dan stabil)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa pramusaji di Grand Central Hotel Pekanbaru sudah cukup baik dalam menjaga stamina dengan baik dan stabil dikarenakan kurangnya staff yang membuat pramusaji restoran berkerja sedikit lebih ekstra.

c) Personal Quaification (kualifikasi pramusaji)

Banyak pramusaji restoran yang tidak memenuhi kualifikasi seorang pramusaji profesional. Terdapat pramusaji yang kurang mampu memahami keinginan tamu, kurangnya pengetahuan terhadap menu serta tidak menguasai teknik pelayanan yang baik dan benar.

d) Faith (kepercayaan)

Komunikasi yang baik merupakan point penting untuk mendapatkan kepercayaan tamu. Etika yang baik saat melakukan pelayanan membuat tamu merasa nyaman dan membuat tamu merasa

bahwa pramusaji dapat memenuhi keinginan tamu tersebut.

2. Penampilan

Berdasarkan observasi yang dilakukan pramusaji restoran Grand Central Hotel Pekanbaru dinilai kurang dalam menerapkan aturan berpenampilan. Beberapa pramusaji terlihat tidak *fresh* dan memiliki bau tidak sedap. Hal ini telah ditinjau oleh manager *Food & Beverage Service* sebagai evaluasi untuk membentuk pramusaji yang lebih baik lagi untuk meningkatkan citra hotel.

a) Kerapian

F&B Service manager di Grand Central Hotel Pekanbaru telah menerapkan standar penampilan pramusaji terutama mengenai kerapian. Hal ini mulai lebih diperhatikan karena kerapian merupakan hal yang dilihat oleh tamu. terdapat beberapa pramusaji yang belum konsisten dalam menjaga kerapian tersebut. Seperti memperhatikan rambut pramusaji yang tidak memenuhi standar dan baju yang kurang rapi.

b) Perawakan

Terdapat banyak pramusaji yang tidak memenuhi standar pramusaji. Terdapat 4 hingga 5 pramusaji yang memiliki tinggi badan yang tidak sesuai standar dan bentuk badan yang tidak ideal. Saat berkerja ditemukan pramusaji yang tidak berdiri tegap saat berkerja. Hal ini dapat menurunkan kualitas pramusaji.

5.2 Saran

1. Diharapkan setiap pramusaji mendapatkan pelatihan mengenai pentingnya etika dan penampilan

dalam memberikan pelayanan. Hal ini bertujuan agar setiap pramusaji lebih memperhatikan mengenai etika dan penampilan agar tingkat pelayanan terhadap tamu akan terus meningkat.

2. Menjaga penampilan agar tetap terlihat rapi dan bersih selama waktu berkerja.
3. Meningkatkan etika terhadap tamu terutama lebih menerapkan salam kepada tamu yang datang ke restoran.
4. Diharapkan kepada pihak HRD atau F&B Service Department untuk mulai menerapkan syarat pramusaji secara profesional. Hal ini merupakan bentuk dalam menciptakan pramusaji yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, G. J., Yanti, N. K., & Astuti, N. M. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Pada Hotel Puri Raja Di Legian, Kuta-Bali. *Vol.10 No.2*, 12-21.
- Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M., & Agus Ariyanto, S. M. (2015). *Etika Bisnis*. Bogor : IPB Press.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.3 No.1*, 120-134.
- H. Marsum Widjojo Atmodjo, S., & Hj. Siti Fauziah, S. A. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Hardani, S. M., Helmina Andriani, M., Jumari Ustiawati, S. M., Evi Fatmi Utami, M. A., Ria Rahmatul Istiqomah, M., Roushandy Asri Fadani, S., . . . Nur Hikmatul Aulia, G. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*.

Mataram: CV Pustaka Ilmu Group
Yogyakarta .

Hermawan, H., Barahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Bandung : PT. Nasya Expanding Manajemen.

Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Manajemen Hospitality*. Bandung: PT. Nasya Expanding Manajemen.

Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasaran Indonesia .

Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan . *Jurnal Nusantara(Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) Vol.2 No.2*, 13-19.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel . *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.50 No.5*, 27-36.

Zulkifli. (2016). Pengaruh Waiter Profesional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restaurant Harris Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam. *JOM Fisip Vol.3 No.2* , 1-3.

Marsum W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Maufidah , M.Pd., Lina , and Eka Rachmawati, M.Pd. 2020. *Seputar Food and Beverages Service* . Yogyakarta: CV Budi Utama.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.