

**IMPLEMENTATION OF SERVICE OF SEQUENCE WAITERS AT LAVENDER
RESTAURANT ANGKASA GARDEN
HOTEL PEKANBARU**

Oleh : Deli Novianti

Pembimbing : Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

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 scriptwriter entitled “Implementation of Service Of Sequence (SOS) Waiters at Lavender Restaurant Angkasa Garden Hotel Pekanbaru” examines the implementation of Service Of Sequence and wants to know about how the obstacles and efforts of the parties management to improve the performance of waiters so that waiters work in accordance with the Service Of Sequence (SOS) at Lavender Restaurant Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. The method used in this study is a qualitative method. Where in this study found management efforts to improve the performance of waiters at Lavender Restaurant. The level of success achieved by the Food and Beverage Service team so far is in the satisfactory category. This is due to the function of the waiters who always follow the Standart Operational Procedure (SOP) or Service Of Sequence (SOS) and create a good relationship between the functions of the Food and Beverage team and the Food and Beverage team as the front liner. Good and optimal performance of waiters in all respects in terms of health, soft skills and knowledge can increase sales through upselling. Lavender Restaurant Angkasa Garden Hotel Pekanbaru waiters must be able to sell products and communicate with the guests as well as carry out Standart Operational Procedure or Service Of Sequence. In addition, it requires an active, creative and innovative spirit from waiters. This is necessary to create programs that can be followed to increase restaurant sales.

Keywords: *Lavender Restaurant, Service Of Sequence, Angkasa Garden Hotel*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor jasa saat ini berkembang pesat, khususnya di bidang perhotelan. Dulu, hotel hanya menyediakan akomodasi, tetapi sekarang investor perhotelan sudah mulai menjual makanan dan minuman untuk tamu juga, dan sebagian besar hotel sekarang sudah dilengkapi dengan layanan internet. Ini adalah bukti bahwa teknologi perhotelan telah berkembang. Anshori (2005) menyatakan bahwa hampir semua hotel memiliki fasilitas yang sama, yang membedakan hanyalah kualitas pelayanan yang dimiliki masing-masing hotel.

Selain itu, industri perhotelan akan penuh dengan persaingan, karena setiap hotel bersaing dengan cara yang berbeda untuk memenangkan tamu. Salah satunya adalah memberikan pelayanan dan produk terbaik. Hal ini dilakukan untuk memuaskan tamu dan tamu yang puas akan kembali lagi di lain waktu. Dengan kembalinya tamu, maka akan memastikan pergantian pelanggan yang tinggi dan menghasilkan lebih banyak penjualan, dan juga mendapatkan nilai tambah karena citra hotel akan lebih baik.

Di era pandemi ini, bisnis hotel cukup terpukul dengan sepi penghuni hotel akibat himbauan pemerintah untuk mengikuti protokol yang ada, yaitu social

distancing. Social distancing adalah salah satu protokol yang mengimbau masyarakat untuk tetap di rumah dan tidak bepergian. Selain itu, lockdown juga diterapkan, membatasi rute perjalanan baik di dalam maupun di luar kawasan.

Akibat covid 19, banyak kegiatan yang harus dibatasi bahkan dihentikan. Banyak toko, tempat hiburan, tempat ibadah, bahkan tempat wisata harus ditutup sementara untuk menahan penyebaran virus corona, yang menyebabkan banyak orang menghadapi PHK (pemutusan hubungan kerja) dan kehilangan pekerjaan.

Table I.2
Perbandingan Data Occupancy
Restaurant Hotel Bintang Tiga
Pekanbaru

No.	Nama Hotel	Tahun	Occupancy (%)
1.	Hotel Angkasa Garden	2018	40,1%
		2019	36,4%
		2020	30,7%
		2021	27,8%
2.	Hotel Ayola	2018	41%
		2019	39,3%
		2020	32,8 %
		2021	29%
3.	Hotel KHAS	2018	42%
		2019	39%
		2020	35%
		2021	30%

Sumber : Hotel Pesonna 2020, Hotel Ayola First Point 2020 & Angkasa Garden Hotel Pekanbaru 2021

Dari data diatas, terdapat perbandingan tingkat Occupancy Restaurant Hotel bintang 3 yang sangat signifikan antara Hotel Ayola, Khas Hotel & Hotel Angkasa Garden terlihat tingkat Occupancy tanu turun drastis dari sebelum adanya covid. Angkasa Garden Hotel memiliki Occupancy yang lebih rendah dibandingkan Hotel Ayola dan Khas Hotel. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Angkasa Garden Hotel untuk mengetahui Service Of Sequence Waiters agar dapat meningkatkan Occupancy daripada tahun-tahun sebelumnya.

SERVICE OF SEQUENCE / URUTAN PELAYANAN

1. *Greeting the Guest* (menyambut tamu datang) selamat pagi/siang/malam
2. *Leaded to the Guest* (mengarahkan tamu ke meja)
3. *Seating the Guest* (mempersilahkan tamu duduk) smoking or no smoking)
4. *Pouring Ice Water* (menuang air)
5. *Giving the Menu* (memberikan daftar menu)
6. *Beverage & Food Taking Order* (mencatat pesan minuman & makanan)
7. *Bring the Food from Kitchen* (antar pesanan dari kitchen/service bar)
8. *Beverage & Food Serving* (menyajikan minuman & makanan)
9. *Dessert Suggestion* (menawarkan hidangan penutup)
10. *Settle Bill* (mengantarkan tagihan)
11. *Say Thank You* (ucapkan terima kasih)

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian tersebut, maka masalah yang

dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan waiters di Lavender Restoran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dilakukan dengan baik?
2. Bagaimana kendala dan upaya pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja waiters supaya waiters bekerja sesuai dengan Urutan Pelayanan yang ada di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah, penulis akan membatasi masalah sampai pada: Pelaksanaan Service of Sequence (SOS) Waiters di Lavender Restoran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan tercapai tujuan yang diinginkan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Urutan Pelayanan waiters di Lavender Restoran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja waiters supaya bekerja sesuai dengan Urutan Pelayanan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang implementasi Urutan Pelayanan di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.
2. Manfaat untuk perusahaan, diharapkan menggunakan hasil penelitian untuk memberikan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja waiters di Restoran Lavender

Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

3. Untuk bagian lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumbangan pemikiran bagi kampus Universitas Riau.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Hotel

Pengertian hotel menurut Peraturan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi nomor KM. 37/PW.KM 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011) adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan akomodasi, makan dan minum serta pelayanan penunjang lainnya kepada masyarakat yang dikelola secara komersial.

2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sulastiyono (Sulastiyono, 2011), Ditjen Pariwisata menerbitkan peraturan agar dapat memberikan informasi standar pos telekomunikasi (sekarang Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata) kepada pelanggan atau wisatawan yang akan menginap di hotel tersebut.

2.3 Departement yang Ada di Hotel

1. Front Office Departement
2. Personel Departemen
3. Sales Marketing Departement
4. Food Beverage Departement
5. Engineering Departement
6. Accounting Departement
7. Housekeeping Departement

2.4. pengertian waiters

Pengertian pramusaji atau waiters menurut Sugiarto & Sulartiningrum (1998) dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa pramusaji atau waiters adalah pegawai restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu hotel secara profesional. Pelayan adalah posisi di berbagai gerai makanan dan minuman seperti restoran, layanan kamar, bar, dan jamuan makan.

2.5 Tanggung jawab housekeeping terhadap departement lain

Tugas pelayan (Waiters)

Tugas utama seorang pramusaji atau waiters adalah melayani tamu yang ingin makan dan minum di restoran. Menurut Mertayasa (2012) dalam bukunya Food and Beverage Operational (job Preparation), pramusaji atau waiters bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan di ruang makan atau room service, termasuk cleaning dan staffing. Rincian pekerjaannya adalah:

- a. Melakukan persiapan di restoran
- b. Menerima dan menyapa setiap kedatangan pelanggan di restoran
- c. Mengantarkan dan mencari tempat sesuai permintaan pelanggan
- d. Memberikan daftar makanan dan minuman
- e. Menyapa pelanggan (mengucapkan terima kasih)
- f. Jika terdapat komplain, waiters bertanggung jawab untuk mencatat keluhan atau kejanggalan/ketidakpuasan pelanggan.

2.6 Pengertian restoran

Restoran adalah tempat atau bangunan yang ditata secara komersial dan memberikan pelayanan yang baik kepada semua tamu dalam bentuk makanan dan minuman (Durachim & Hamzah, 2017).

2.3. Food and Beverage

Makanan dan minuman atau disebut juga sebagai Food and Beverage secara umum menurut Soekresno & Pendit (2004) adalah bagian yang mengelola makanan dan minuman, sedangkan yang dimaksud dengan departemen makanan dan minuman secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengelola dan bertanggung jawab atas katering dan kebutuhan terkait lainnya, untuk tamu yang menginap dan tidak menginap, yang dikelola secara komersial dan profesional.

2.4 Service Atau Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007), pelayanan atau service adalah kegiatan, keuntungan atau gratifikasi yang ditawarkan untuk dijual. Misalnya, bengkel mobil, salon kecantikan, kelas keterampilan, pusat kebugaran, restoran, hotel, rumah sakit, universitas, dan lainnya.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2009), penelitian kualitatif ialah metode yang berlandaskan filosofi post positive yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai alat utama, pengumpul, sampel sumber data yang menjadi sasaran, teknik pengumpulan adalah trigulasi, analisis data bersifat induktif/penelitian kualitatif, dan temuan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru ini ialah karena di restorannya terdapat dalam pembuatan omelet secara langsung di hadapan tamu dan tamu juga tahu dengan adanya pembuatan omelet secara langsung di hadapan mereka,

mereka merasakan bahwa omelet yang di masak di hadapan mereka masih fresh/segar. Beralamatkan di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru, Jl. Dr. Setia Budhi No. 107, Pesisir, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau 28141.

Waktu penelitian dilakukan terhitung sejak bulan Agustus 2022 hingga bulan Oktober untuk pengumpulan data.

3.3 Key Informan

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti atau disebut juga informan. Menurut Arikunto & Suharsimi (2001), topik penelitian adalah posisi yang sangat penting dalam penelitian, topik penelitian harus ditentukan terlebih dahulu sebelum peneliti siap mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, atau orang. Oleh karena itu, subjek penelitian biasanya adalah manusia atau sesuatu yang bersifat kemanusiaan. Informan utama dalam penelitian ini adalah F&B Manager Service, Waiter dan Waitress.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data yang diambil langsung dari sumber pertama dilokasi penelitian. Data primer bisa diperoleh baik perindividu ataupun perseorangan seperti hasil dari wawancara. Menurut Umar (2001) data primer adalah data yang diambil langsung di tempat penelitian oleh peneliti sebagai objek penelitian. Metode wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh data dengan cara mewawancarai narasumber yang dimintai informasi.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah lebih lanjut dan juga disajikan oleh pengumpul data primer dalam bentuk grafik/tabel. Data sekunder diperoleh

penulis dari beberapa sumber yang ada. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data latar belakang dari berbagai buku, jurnal, situs internet, dokumen resmi, dan penelitian sebelumnya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Sutrisno (2010), dikutip Sugiono dalam buku Kuantitatif, Kualitatif, Research Methods, dan R&D, menyebutkan bahwa observasi adalah proses yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua proses observasi dan hafalan yang paling penting untuk melaksanakan observasi ini dilakukan dengan observasi langsung di lokasi penelitian.

3.5.2 Wawancara

Menurut Moleong (2005) menjelaskan bahwa wawancara dilakukan dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode tatap muka ini, peneliti dan responden menerima informasi secara lisan dengan menerima data objektif yang dapat menjelaskan masalah penelitian. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data secara langsung dari informan dengan cara tanya jawab sambil pewawancara dan informan berdiri berhadapan.

3.5.3 Dokumentasi

Sugiyono (2012) mengatakan dokumentasi adalah catatan suatu peristiwa yang pernah terjadi dan sudah lampau. Dokumentasi sendiri dapat berbentuk seperti gambar, tulisan, atau karya-karya monumental seseorang. Dalam penelitian kali ini penulis mengambil beberapa gambar untuk melengkapi data dokumentasi.

HASIL DAN PENELITIAN

4.3. Lavender Restoran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru

Restoran ialah salah satu fasilitas yang wajib dimiliki oleh setiap hotel berbintang tiga (***) , termasuk Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yang memiliki Restoran bernama Lavender Restaurant yang berada dilantai dua. Dimana itu merupakan tempat mendapatkan pelayanan segala macam makanan dan minuman. Makanan dan minuman yang disediakan dan dijual di Lavender Restoran berjenis Indonesian Food.

4.4. Waiter/Waitress di Lavender Restaurant

Profesi sebagai Waiter/Waitress bukanlah profesi yang sembarangan, karena dalam pekerjaannya harus melayani tamu dengan baik. Selain dari itu, seorang waiters juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang lebih, bukan hanya melayani tetapi diharuskan menjadi pramusaji, sales, dan kasir sekalipun. Karena pada umumnya tamu ada yang langsung duduk di restoran, menikmati makanan dan minuman yang dipesan ada pula yang langsung membayar.

Seorang waiters bisa dikatakan profesional jika mereka bisa mengaplikasikan ilmu yang telah mereka dapatkan ada dunia waiters yang telah ditekuni. Penerapan ilmu tersebut bukan hanya dari pengetahuan (knowledge) mengenai bakat dalam melayani akan tetapi juga harus disertai dengan manajemen dalam tugas dan tanggung jawab yang baik pada profesinya.

Pelayan di Lavender Restoran setidaknya memiliki pengetahuan dasar tentang pelayanan makanan dan minuman mengenai pelayanan makanan dan minuman di Lavender Restoran dan perlengkapan restoran yang tersedia. Juga, dituntut harus memberikan

pelayanan yang baik dan mengikuti SOP. Oleh karena itu, sebuah server tidak dapat melayani pelanggan dengan caranya sendiri karena pelayanan sesuai SOP diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan yang sama ketika dilayani oleh satu server dengan server lainnya.

4.5. Untuk mengetahui Pelaksanaan Urutan Pelayanan Waiters di Lavender Restoran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru

Service of sequence adalah urutan atau tata cara dimana seorang waiters/pramusaji memberikan pelayanan kepada tamu. Dari saat tamu memasuki restoran sampai dia meninggalkan restoran. Tahapan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang datang. Prosedur ini merupakan hal yang paling mendasar untuk diketahui saat memasuki dunia restoran, khususnya waiter dan waitress. Di bawah ini adalah beberapa urutan pelayanan yang ada di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

4.5.1. Menyiapkan Peralatan Makanan dan Minuman

Berdasarkan kutipan wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa yang harus di persiapkan saat restoran dibuka adalah menyiapkan peralatan makanan dan minuman seperti glass juice, sendok, garpu, piring, dan lain sebagainya, dan juga menyiapkan berbagai menu breakfast dan minuman.

4.5.2. Menyiapkan Inventory Stock

Menyiapkan *inventory stock* di Lavender Restoran biasanya dilakukan perhari supaya tidak banyak kehilangan.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa waiters di restoran selalu menghitung inventory stock di setiap pergantian shift, berarti para karyawan atau staff-staff di restoran selalu menghitung inventory stock di setiap harinya supaya tidak ada kehilangan peralatan makanan dan minuman.

4.5.3. Waiters Bekerja Sesuai Dengan SOS (Service Of Sequence)

Waiters di Lavender Restoran harus bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, maka dari itu mereka tidak bisa melayani tamu dengan cara mereka sendiri. Karena pelayanan yang sesuai SOP itu diberikan kepada tamu agar tamu merasakan kepuasan yang sama apabila dilayani oleh waiters satu dengan yang lainnya.

dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa waiters bekerja sesuai dengan SOP (Standart Operational Procedure) atau SOS (Service of Sequence) yang tersedia di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

4.5.4. Poin Penting Yang Harus di Perhatikan Seorang Waiters Dalam Melayani Tamu

Seorang Pramusaji atau waiters adalah seseorang yang bertugas atau bekerja dalam usaha menyajikan makanan dan minuman, atau minimal mengantarkan makanan kepada seseorang. Seorang waiters harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dan hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya adalah seorang waiters harus memiliki pengetahuan tentang produk.

dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa para waiters yang ada di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru memang dituntut dan di

haruskan untuk berpenampilan bersih dan rapi, dan juga jangan lupa 3S salam, senyum, dan sapa.

4.5.5. Pelatihan Secara Berkala Yang di Lakukan Oleh Pihak Manajemen

Jika kualitas makanan dan minuman yang dijual tidak diikuti dengan pelayanan yang baik, maka tamu tidak akan puas. Oleh karena itu, penting bagi seorang waiters untuk mendapatkan pelatihan guna meningkatkan kinerja yang baik.

Berdasarkan kutipan wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa para waiters di Lavender Restoran melakukan pelatihan setiap satu bulan sekali.

4.5.6. Materi Yang di Sampaikan Dalam Pelatihan

Adanya beberapa materi yang di sampaikan pada saat pelatihan ataupun briefing oleh pihak manajemen, salah satunya adalah pada saat taking order.

Berdasarkan kutipan wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa materi yang disampaikan saat pelatihan adalah tentang produk knowledge. Selain materinya tentang service atau pelayanan yang baik untuk tamu, para waiters juga dituntut untuk mengetahui apa saja bahan-bahan dari makanan dan minuman yang dijual.

4.5.7. Sistem-sistem Yang di Terapkan di Restoran

Adanya sistem-sistem yang diterapkan di restoran untuk mempermudah berjalannya kegiatan operasional restoran saat restoran dibuka.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa sistem yang digunakan di Lavender Restoran ialah menggunakan shift, ada dua shift yang pertama shift pagi untuk menghandle breakfast dan shift sore menghandle room service dan dinner jika ada event. Dan ada juga operhandle

atau serah terima dari shift pagi ke shift sore begitu juga seterusnya.

4.5.8. Strategi Yang di Lakukan Seorang Waiters Untuk Menarik Perhatian Tamu

Ada beberapa strategi seorang waiters untuk menarik perhatian pelanggan, salah satunya adalah waiters harus bekerja sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa strategi yang dilakukan para waiter dan waitress untuk menarik perhatian tamu adalah komunikasi yang baik kepada setiap tamu.

4.6. Untuk Mengetahui Kendala Dan Upaya Peningkatan Kinerja Waiters di Lavender Restoran Angkasa Garden Hotel Pekanbaru

a. Kendala Yang Terjadi di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru

Restoran yang berlokasi di dalam hotel pasti akan menemui beberapa masalah atau rintangan yang menghambat bisnis mereka. Dalam hal ini, ada beberapa masalah yang sering terjadi pada saat melayani, seperti mengantarkan pesanan yang salah, lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan, dan lain sebagainya. Berikut adalah beberapa kendala yang ditemui di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

4.6.1. Terbatasnya Jumlah Peralatan Dan Perlengkapan Makanan

Dalam sebuah restoran harus terdapat perlengkapan dan perlengkapan yang cukup untuk mendukung berfungsinya restoran dengan baik serta memiliki kualitas dan tampilan yang baik karena citra sebuah restoran dapat dibangun dari kualitas perlengkapan yang tersedia.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa kendala yang terjadi pada saat restoran beroperasi ialah kurangnya tim atau kurangnya main power dan juga kurangnya peralatan makanan dan minuman.

4.6.2. Keterlambatan Pelayanan Dalam Penyajian Pesanan Tamu

Di antara berbagai keluhan tersebut, salah satu keluhan atau komplain tamu yang sering terjadi di restoran adalah pesanan yang datang terlambat. Hal ini sering terjadi dan membuat para tamu merasa tidak nyaman dengan kejadian tersebut.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa terjadinya keterlambatan dalam mengantarkan pesananan tamu disebabkan oleh beberapa hal.

4.6.3. Salah Mengantarkan Pesanan Tamu

Pada saat melayani tamu di restoran sering terjadi ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan, salah satunya adalah mengantarkan pesanan tamu yang tidak tepat.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa terjadinya salah mengantarkan pesanan tamu disebabkan oleh beberapa hal, seperti pada saat weekend tamu ramai, dan juga terbatasnya karyawan di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

b. Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Waiters Supaya Bekerja Sesuai dan SOS (Service of Sequence) Yang Ada Di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru

Kinerja adalah pencapaian atau tingkat keberhasilan individu secara keseluruhan selama kurun waktu tertentu dalam melaksanakan tugas terhadap berbagai kemungkinan seperti standar kerja, tujuan atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya atau disepakati bersama. Pada

umumnya setiap organisasi sangat berkepentingan untuk mengoptimalkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga dalam hal ini SDM merupakan faktor penentu bagi perusahaan untuk mencapai kinerja yang baik. Menurut Mangkunegara (2006), kinerja adalah hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya.

4.7. Hasil Penelitian

Setelah di teliti maka hasil penelitian menunjukkan bahwa waiter dan waitress melakukan pelaksanaan Urutan Pelayanan dengan baik melalui 6 langkah. Keenam langkah ini sesuai dengan teori Food and Beverage Service Operational yang dikemukakan oleh Mertayasa. Langkah tersebut yaitu Melakukan persiapan di restoran, Menerima dan menyapa setiap kedatangan pelanggan atau tamu di restoran, Mengantarkan dan mencari tempat sesuai permintaan pelanggan atau tamu, Memberikan daftar makanan dan minuman, Menyapa pelanggan atau tamu (mengucapkan terima kasih), dan Jika terdapat komplain, waiters bertanggung jawab untuk mencatat keluhan atau kejanggalan/ketidakpuasan pelanggan. Keenam langkah tersebut dapat memberi dampak atau respon timbal balik yang baik bagi Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai tanggapan atas rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Pramusaji/waiters bekerja sesuai urutan pelayanan atau disebut juga SOS (Service Of Sequence) di Lavender Restoran Hotel Angkasa Garden Pekanbaru dengan baik melalui 6 langkah. Keenam langkah ini sesuai dengan teori Food and Beverage Service Operational yang dikemukakan

oleh Mertayasa. Langkah tersebut yaitu pertama, melakukan persiapan di restoran, kedua, menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran, ketiga, mengantarkan dan mencari tempat sesuai permintaan tamu di restoran, keempat, memberikan daftar menu, kelima, menyapa tamu (mengucapkan terima kasih), dan terakhir jika terdapat komplain, waiters bertanggung jawab untuk mencatat keluhan/kejanggalan dari tamu. Keenam langkah tersebut dapat memberi dampak atau respon timbal balik yang baik bagi Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

2. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa upaya yang dapat dilakukan Manajemen Hotel Angkasa Garden Pekanbaru untuk meningkatkan kinerja pramusaji/waiters dalam meningkatkan keberhasilan operasional departemen layanan makanan berpengaruh kuat dan positif terhadap penjualan hotel. Kesuksesan bisnis Food and Beverage Service di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru tidak lepas dari dukungan para pramusaji/waiters yang memiliki jiwa profesional dan tanggung jawab yang tinggi. Peningkatan dan keberhasilan kinerja pramusaji/waiters dan kegiatan operasional Food and Beverage Service berpengaruh sangat positif terhadap penjualan yang diperoleh di Hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

5.2 Saran

Selama penulis menjalani OJT (On the Job Training) di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru selama empat bulan, penulis melihat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Memperbaiki sistem pelayanan agar sedikit pelanggan yang complain.
2. Kerjasama antar karyawan shift pertama dan shift berikutnya akan lebih ditingkatkan untuk menghindari kesalahpahaman.
3. Pertahankan tampilan atau citra yang telah dibuat dengan baik.
4. Sebaiknya adanya penambahan karyawan khususnya di bagian F&B Service supaya pekerjaan di restoran terlaksana dengan baik
5. Saran dari penulis sebaiknya adanya penambahan peralatan makanan dan minuman di restoran dan lebih dilengkapi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Y. 2005. Analisis Keunggulan Bersaing Melalui Penerapan Knowledge Management Dan Knowledge-Based Strategy Di Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 1(2): 39–53.
- Arief, A.R. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto & Suharsimi 2001. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bataafi, W. Al 2005. House Keeping Departement, Floer and Publick Area. Bandung: Alfabeta.
- Durachim, E.D. & Hamzah, F. 2017. Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1): 10–21.
- Komar, R. 2014. Hotel Management. Jakarta: PT. Garasindo.
- Mangkunegara, A.P. 2006. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marsum, A.. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empa ed. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I.G.A. 2012. Food and Baverage Service Operational. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moleong, L.J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: P.T Remaja Rosdakarya.
- Muliadi, D. 2018. Peranan Waiter dan Waitress Dalam Menyiapkan Kelengkapan Dinner Pada Seahorse Restaurant di Hotel Vila Ombak. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram.
- Pratiwi, D.R. 2017. Kinerja WaitersLingga Restaurant di Hotel Ladia Pekanbaru. *Jurusan Ilmu Administrasi*, 4(2): 1–12.
- Sihite, R. 2000. Hotel Management (Pengelolaan Hotel). Surabaya: Penerbit SIC.
- Soekresno 2001. Manajemen Food & Baverage Service Hotel. Cetakan Ke ed. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno & Pendit 2004. Petunjuk Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. & Sulartiningrum, S. 1998. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: C.V Alfabeta.

Sugiyono 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta C.V.

Sutrisno, H. 2010. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi.

Syaifullah, D.R. 2012. Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.

Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. 2001. Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Sumber internet:

Nurmahani 2009. Hubungan Food and Beverage Department dengan Bagian lain. 123dok.com. Tersedia di <https://text-id.123dok.com/document/1y9658jly-hubungan-food-and-beverage-department-dengan-bagian-lain.html> [Accessed 9 Agustus 2022].