

**PELAKSANAAN GENERAL SERVICE RULES OLEH  
PRAMUSAJI DI FOX HOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Arbi Sagita**

**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***

*Hotels include business ventures that emphasize the sale of services. One of the activities carried out by the company to achieve sales targets is to implement good and efficient service to consumers. The stages of implementing this kind of service are efforts to increase service sales due to the intense competition that is happening at this time. This study aims to find out how the General Service Rules are implemented by waiters at Fox Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach in which researchers will collect data from informants to find out the issues raised regarding the implementation of General Service Rules by waiters at Fox Hotel Pekanbaru. While collecting data in this study using observation, interviews, and documentation. From the research results, the indicators are handling the reservation, greeting the guest, seating the guest, beverage suggestion, presenting menu, serving beverage and iced water, taking orders, writing order slips, serving the food, clearing up, crumbing down, payment bills, and greetings. The results of the study show that the implementation of general service rules by the waiters at Fox Hotel Pekanbaru is in accordance with service delivery in general. In the implementation of general service rules there are several obstacles, namely miss communication between employees, and a lack of employees in the F&B Service section.*

**Keywords:** *implementation, general service rules, waiters*

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel sebagai sebuah usaha yang menyediakan berbagai sarana kebutuhan wisatawan semakin menjamur di Indonesia khususnya Kota Pekanbaru. Riau saat ini merupakan salah satu provinsi terkaya di Indonesia, dan sumber dayanya didominasi oleh sumber alam, seperti minyak bumi, gas alam, karet, kelapa sawit dan perkebunan serat. Jumlah hotel berbintang di Provinsi Riau terus bertambah, akan tetapi masih terpusat di Kota Pekanbaru. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Riau keberadaan hotel berbintang paling banyak berada di Pekanbaru.

Hingga saat ini hotel dengan bintang 4 untuk menunjang bagi sektor pariwisata sudah sangat banyak di Pekanbaru. Berikut daftar hotel bintang 4 yang ada di Pekanbaru :

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kota Pekanbaru memiliki 8 hotel berbintang 4. Setiap hotel di Pekanbaru berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan simpati serta kunjungan dari tamu dengan menawarkan fasilitas yang mereka miliki. Setiap hotel-hotel harus menjaga standart kualitas yang mereka punya, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan agar hotel tetap bisa bertahan dan berkembang sesuai perkembangan zaman.

Dengan adanya persaingan antar industri perhotelan, maka kualitas dari fasilitas hotel dan pelayanan hotel harus terus ditingkatkan. Untuk itu industri harus mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Agar dapat meningkatkan jumlah tamu yang menginap dan menggunakan jasa pelayanan di hotel. Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Fox Hotel Pekanbaru

merupakan hotel yang *room accupiednya* terbanyak diantara 4 hotel yang lain walau pun *percentage occupancy* nya tidak menjadi yang paling tinggi diantara hotel lainnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya jumlah kamar yang dimiliki Fox Hotel Pekanbaru memiliki kamar terbanyak di Pekanbaru yaitu sebanyak 223 kamar dengan *percentage occupancy* 44,24% itu jumlah *room occupied* Fox Hotel jauh melebihi hotel lain yang ada pada tabel.

Salah satu pemasukan hotel yaitu jasa pelayanan penjualan makanan dan minuman tentunya tidak dapat dipisahkan dari pihak yang bertanggung jawab yaitu bagian *food and beverage service*. Pramusaji yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan dan kebutuhan makan dan minum kepada tamu. Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat diberbagai bagian penjualan makan dan minum *F&B department* seperti restoran, *room service*, *banquet*, dan bar.

Karyawan *food and beverage service* terutama pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat *cooperative* dan *conscientous*, yang artinya selalu mengutamakan kerja sama dan memiliki sifat yang teliti. Dibutuhkan kejujuran, ramah tamah, dan *smilling appreance*. Berikut merupakan peran dan fungsi pramusaji :

1. Sebagai pemandu selera. Pramusaji menuntun tamu untuk mendapatkan kembali selera makannya. Karena kadang kala ada tamu yang bingung akan makanan dan minuman yang akan dipesannya.maka dalam hal ini,tugas pramusajilah yang menawarkannya.
2. Sebagai penyaji hidangan Pramusaji dituntut untuk melayani penyajian makanan dan minuman kepada para tamu,sesuai

dengan standarisasi yang dimiliki oleh hotel itu sendiri. Yang dapat membuat tamu merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan itu.

3. Sebagai duta perusahaan. Pramusaji dalam hal ini mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatiannya kepada para tamu yang datang. Reputasi perusahaan sangat didukung oleh pramusaji yang telah memiliki sikap dan kepribadian yang baik sehingga secara keseluruhan pramusaji merupakan duta dari perusahaan itu.
4. Sebagai seorang wiraniaga Pramusaji selalu menjaga kekayaan perusahaan, efisien dan efektif. pramusaji juga harus bisa memperhatikan pelanggannya dan mendatangkan langganan baru bagi perusahaan itu.

Dalam melakukan tahapan pelayanan, Fox Hotel Pekanbaru memiliki tahapan pelayanan sebagai berikut.

#### 1. *Opening Restaurant*

- a. Membersihkan restoran dan counter bar.
- b. Keluarkan minuman dari *pantry* dan atur di rak berdasarkan daftar.
- c. Menyiapkan laporan jumlah awal minuman.
- d. Memesan barang dan minuman yang diperlukan dengan mengisi formulir pemesanan yang selanjutnya akan disiapkan oleh petugas gudang
- e. Cek daftar tamu yang menginap sehingga mempermudah dalam mengetahui tamu kamar yang terisi, dan tamu yang akan *check-in* dan *check-out*.

#### 2. *Breakfast*

07.00 sampai 10.00

Persiapan :

- a. SARAPAN *a'la carte* ( jika kurang dari 10 kamar terisi )
- b. Menyiapkan perlengkapan sarapan berupa : *Coffe or tea cup, tea spoon, dessert knife, dessert fork, dessert spoon, salt and pepper, place mat, tissue, butter, jam and flower vas*
- c. Menyiapkan kopi atau teh di atas mesin pemanas.
- d. Siapkan menu *ala carte* untuk sarapan.

#### 3. Menyambut Tamu/*Greeting* :

- a. Ucapkan salam.
- b. Mempersilakan tamu duduk, dan menarik kursi untuk wanita terlebih dahulu.
- c. Berikan menu sarapan, wanita terlebih dahulu.
- d. Menawarkan teh atau kopi dan dituangkan ke cangkir.
- e. Menulis pesanan tamu dan dibaca ulang pesannya.
- f. Tulis pesanan tamu di nota pesanan yg merah untuk restoran dan yg putih untuk dapur.
- g. Menyuguhkan makanan kepada tamu sesuai urutan yang berlaku.
- h. Memastikan bahwa semua pesanan tamu telah disuguhkan.
- i. Menanyakan apakah ada tambahan pesanan.
- j. Clear up piring, mangkok, gelas, dll yang kosong, sambil menanyakan tentang sarapannya.
- k. Membersihkan sisa-sisa makanan yang jatuh di meja tamu
- l. Mengganti perlengkapan sarapan jika tamu masih membutuhkan.

m. Jika telah selesai, ucapkan terima kasih

Dalam hal pelaksanaan pelayanan salah satu yang harus diperhatikan adalah *General Service Rules*. Untuk menunjang kualitas pelayanan bagi para tamu, pramusaji harus menguasai aturan tata cara pelayanan minuman atau service rules yang berlaku. Pelaksanaan *General Service Rules* di Fox Hotel Pekanbaru sebagai berikut.

1. *Handling Reservation*, menerima dan memproses pemesanan kursi/kamar disuatu restoran atau hotel.
2. *Greeting the Guest*, tamu yang datang ke restoran akan disambut secara ramah dan hangat oleh seorang greeter
3. *Seating Guest*, pramusaji mendudukan tamu yang datang
4. *Beverage Suggestion*, menawarkan minuman kepada tamu
5. *Menu Presenting*, memberikan daftar menu kepada tamu yang merupakan *a'la carte* menu
6. *Serving Beverage and Ice Water*, pramusaji menyajikan kepada tamu yang memesan dan menuangkan air es ke *water goblet*
7. *Taking Order*, mengambil pesanan dari tamu
8. Penulisan *Slip Order*, merupakan formulir pemesanan yang digunakan untuk memesan ke bagian dapur
9. *Serving the Food*, Membawakan makanan yang telah siap disajikan kepada konsumen.
10. *Clear Up*, membawa peralatan kotor setelah tamu selesai makan
11. *Crumbing Down*, membersihkan remahan makanan yang berada di area meja makan tamu
12. *Payment bill*, menjumlahkan semua pesanan tamu dan diserahkan ke tamu apabila tamu memintanya.

13. *Greeting*, mengiring tamu yang ingin pergi meninggalkan restoran dan mengucapkan salam perpisahan secara ramah dan hangat.

Pelayanan atau service yang terbaik adalah keramah tamahan dan sopan santun merupakan etika yang sangat menunjang strategi ini, pramusaji harus selalu memberikan senyuman kepada setiap tamu yang datang ke restoran. Beberapa kendala yang dialami Pramusaji di Fox Hotel Pekanbaru dalam pelaksanaan *general service rules* sebagai berikut.

1. Terbatasnya jumlah menu yang dimiliki oleh restoran, sehingga menghambat dalam pelaksanaan taking order bila tamu yang datang dalam jumlah yang banyak atau bersamaan waktunya.
2. Keterlambatan pelayanan dalam penyajian menu yang disebabkan oleh petugas bagian restoran karena seringnya menunggu order yang lain datang membuat tamu lama menerima pesannya.
3. Pramusaji kurang menguasai pengetahuan menu yang dijual di restoran, sehingga apabila tamu ingin mendapatkan penjelasan mengenai makanan tersebut, jawabannya yang diterima oleh tamu kurang memuaskan.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *General Service Rules* di Fox Hotel Pekanbaru?
2. Apa saja kendala pelaksanaan *General Service Rules* di Fox Hotel Pekanbaru?

## 1.3 Batasan Masalah

Hanya membahas mengenai pelaksanaan *General Service Rules* oleh pramusaji di Fox Hotel Pekanbaru

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan General Service Rules di Fox Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan General Service Rules di Fox Hotel Pekanbaru

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumber bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang pelaksanaan tahapan pelayanan dari pramusaji, dan sebagai wawasan dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan pramusaji.

### 2. Bagi perusahaan/hotel

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan pada hotel terkait pelayanan pramusaji, serta kontribusi bagi Fox Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan laba perusahaan melalui kualitas pelayanan pramusaji yang baik, sehingga terciptanya kepuasan pelanggan terhadap konsumen.

### 3. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan pramusaji, disiplin kerja, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan penerapannya di lapangan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut ( prof.dr. I Gede Pitana dan I ketut Surya Diarta :2009) melihat banyaknya pengertian pariwisata tak dapat dihindari bahwa beberapa pengertian pariwisata dipakai oleh para praktisi dengan tujuan dan perspektif yang berbeda sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Meskipun ada variasi batasan, ada beberapa komponen pokok yang secara umum disepakati di dalam batasan pariwisata yaitu sebagai berikut:

- a. *Traveler*, yaitu orang yang melakukan perjalanan antar dua atau lebih lokalitas
- b. *Visitor*, yaitu orang yang melakukan perjalanan ke daerah yang bukan merupakan tempat tinggalnya, kurang dari 12 bulan, dan tujuan perjalanannya bukanlah untuk terlibat dalam kegiatan untuk mencari nafkah, pendapatan, atau penghidupan di tempat tujuan
- c. *Tourist*, yaitu bagian dari visitor yang menghabiskan waktu paling tidak satu malam (24 jam) di daerah yang dikunjungi (WTO, 1995)

Definisi yang dikemukakan selalu memiliki beberapa unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya unsur *travel* (perjalanan), yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lainnya
- 2) Adanya unsur ‘tinggal sementara’ ditempat yang bukan merupakan tempat tinggal yang biasanya, dan
- 3) Tujuan utama dari pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari penghidupan/pekerjaan di tempat yang dituju (menurut Richardson *and* fluker 2004:5 dalam buku pengantar ilmu pariwisata)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, pengertian dari “pariwisata

adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, memberikan pengertian bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sedangkan pengertian kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha”

Pariwisata menurut WTO (*World Tourism Organization*) di definisikan sebagai aktifitas yang dilakukan orang-orang yang mengadakan perjalanan dan tinggal diluar kebiasaan lingkungannya dan tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk kesenangan, bisnis, dan keperluan lain.

## 2.2 Hotel

Menurut (Soekadijo.2009:91) jasa hotel merupakan jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataan. Untuk melaksanakan pemberian jasa hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang pokok-pokoknya berupa:

- a. Tempat untuk beristirahat dan kamar tidur
- b. Tempat atau ruangan untuk makan dan minum, berupa restoran, bar dan *caffeshop*
- c. Toilet dan kamar mandi
- d. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial oleh pihak pengelola, disediakan bagi perorang / sekelompok orang dan hotel juga memberikan pelayanan makan dan minum serta pelayanan lainnya disesuaikan dari jenis hotel dan perkembangan kebutuhan.

Berikut klasifikasi hotel dari kelas terendah hingga yang tertinggi, sebagai berikut:

a. Hotel bintang (\*)

Jumlah kamar minimal 15, kamar mandi di dalam dengan luas standar 20m<sup>2</sup>. Salah satu fasilitas yang tersedia adalah *restaurant*.

b. Hotel bintang (\*\*)

Jumlah kamar minimal 20, termasuk kamar *suite*, kamar mandi dalam, dengan luas kamar standar 24m<sup>2</sup> dan kamar suite 44m<sup>2</sup>. Menyediakan salah satu fasilitas sebuah *ballroom/ meeting room*.

c. Hotel bintang (\*\*\*)

Jumlah kamar minimal 30, termasuk dua kamar *suite*, kamar mandi di dalam dengan luas kamar 24m<sup>2</sup> dan kamar suite 48m<sup>2</sup>. Dua fasilitas ini yang seharusnya tersedia kolam renang, pusat sarana olahraga dan *ballroom*.

d. Hotel bintang (\*\*\*\*)

Jumlah kamar minimal 50, termasuk tiga kamar *suite*, kamar mandi di dalam, dengan luas kamar standar 24m<sup>2</sup> dan kamar *suite* 48m<sup>2</sup>. Fasilitas yang tersedia lebih dari hotel bintang tiga.

e. Hotel bintang (\*\*\*\*\*)

Jumlah kamar minimal 100, termasuk empat kamar *suite*, kamar mandi di dalam dengan luas kamar standar 26m<sup>2</sup> dan kamar *suite* 56m<sup>2</sup>. Hotel bintang 5 menyediakan kolam renang, pusat sarana olahraga, *ballroom*, karaoke

Jenis-jenis hotel menurut Tarmoezi dan Manurung (2000) penentuan hotel tidak lepas dari kebutuhan para pelanggan, ciri khas, sifat khas yang dimiliki wisatawan

sebagai penggunaannya. Berdasarkan lokasinya, dapat dikelompokkan sebagai berikut:

**a. City Hotel**

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (transit). *City hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh hotel tersebut. *City hotel* juga menawarkan beberapa fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti *swimming pool* dan *function room* (ruang serbaguna).

**b. Residensial Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah dalam hal pencapaian tempat-tempat untuk kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, karena diperuntukan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

**c. Resort Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*Mountain Hotel*) atau di tepi pantai (*Beach Hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

**d. Motel (Motor Hotel)**

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan suatu kota dengan kota lainnya, atau dipinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil pribadi. Oleh karena itu,

jenis hotel ini menyediakan fasilitas untuk garasi mobil.

## 2.3 Pelaksanaan

Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya.

Menurut Tjokroadmudjoyo (2014:7) “Pelaksanaan adalah Proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek”.

Menurut Abdullah (2014:151) “Pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

## 2.4 General Service Rules

Menurut Wiwoho dalam bukunya Pengetahuan Tata Hidang (2008:35) mengatakan bahwa prosedur umum pelayanan di restaurant adalah sebagai berikut:

- a. Tamu Masuk
- b. Tunjukan Menu
- c. Mengambil Pesanan
- d. Mengulang Pesanan
- e. Menyajikan Makanan
- f. Mengangkat Piring Kotor
- g. Tawarkan dessert
- h. Tunjukkan bill
- i. Tamu Meninggalkan Restaurant

Menurut Budiningsih Dalam bukunya Restoran 3 (2009:94) tahapan prosedur pelayanan makanan dan minuman di coffee shop adalah sebagai berikut :

1. Greeting the guest (menyambut tamu).
2. Seating the guest (membantu tamu memilih meja atau tempat duduk yang disukainya).
3. Pouring ice water (menuangkan air minum atau air es)
4. Taking order (mencatat pesanan).
5. Placing and picking up order (memberikan order pesanan tamu kebagian dapur dan membawanya ke meja tamu).
6. Serving food and beverage (menyajikan pesanan tamu di meja)
7. Payment (melayani pembayaran).

## 2.5 Food and Beverage

### 2.5.1 Pengertian Food and Beverage

*Food and Beverage* secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi department *Food and Beverage* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dan para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta professional (Soekresno dan Pendit 2004)

*Food and Beverage Departement* adalah salah satu department dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel. *Food and beverage* juga bertugas atas penyediaan dan pelayanan tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman di hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding*

*party*), rapat-rapat dinas (*convetion*) dan pesanan makanan dari luar (*outside catering*).

### 2.5.2 Pembagian dari Food and Beverage

*Food and Beverage Departement* dibagi menjadi 2 bagian, yaitu *Food and Beverage service* dan *Food and Beverage Product*:

#### 1. Food and Beverage Service

*Food and Beverage Service* merupakan salah satu departemen yang sangat penting. Tamu yang datang ke hotel tidak hanya memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *Food and Beverage Service*.

Yang dimaksud dengan tata hidang adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel. Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup restoran, bar, *banquet* dan *room service*. Sedangkan diluar hotel misalnya melayani peminjaman peralatan makan minuman beserta pelayanannya dan menyediakan makanan cattering untuk sekolah, rumah sakit atau untuk tamu yang ingin menikmati makanannya diluar hotel. Cattering diluar hotel biasanya diperuntungkan bagi tamu grup dalam jumlah besar. (Mertayasa 2012:2).

Pada umumnya di dalam bagian tata hidang terdapat lagi beberapa (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Besar kecilnya seksi ini tergantung dari besar kecilnya operasi dari bagian ini. Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari:

#### a. Restoran

Restoran adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk melayani dan

meyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. Pada hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran.

*b. Bar*

Bar ialah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung *alcohol* maupun tidak mengandung *alcohol*.

*c. Room service*

*Room service* ialah bagian dari *Food and Beverage Service* yang terdapat di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang berada di kamar (*room*).

*d. Banquet*

Adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus diluar restoran (*Spesial Event*) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini biasa dilaksanakan di *meeting room* dan *ballroom*.

*e. Steward*

Adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada *Food and Beverage Departement* dalam menunjang kelancaran pelayanan.

## 2. *Food and Beverage Product*

*Food and Beverage Product* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang di hidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun yang hanya berkunjung ke hotel, *Food and Beverage Product* memiliki fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan kamar. Karena banyak tamu hotel yang berkunjung ke hotel hanya membeli makanan di hotel tanpa menyewa kamar hotel terlebih dahulu.

## 2.6 Pramusaji

Pramusaji adalah seseorang karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya, (Marsum 2001 : 90).

Menurut Jack D. Ninemeir (2005:33) pramusaji adalah staff yang melayani makanan dan minuman kepada tamu-tamunya.

Menyajikan mentega, mengisi gelas dengan air minum, menyajikan koktail dengan menggunakan praktik penyajian minuman yang benar sesuai standar yang ditetapkan, menjawab pertanyaan tamu soal item di dalam daftar menu dan (bila captain tidak hadir) memberikan saran tentang makanan dan minuman anggur jika pelanggan bertanya (Goodman ,2002:194-195) .

### 2.6.1 Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab pramusaji:

1. Mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi, arahan dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal.
2. Melakukan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh menejemen atauatasannya langsung yang tidak tertulis disini.
3. Penampilan selalu baik dan melakukan tugas yang menyenangkan setiap hari.

4. Membersihkan semua meja, kursi termasuk peralalan-peralatan lain seperti, papan tulis, daftar menu, dll.
5. Memperoleh item dari gudang dan memastikan penyimpanan yang benar.
6. Mengatur meja, meja prasmanan, bahan dekorasi dan peralatan sesuai intruksi dari atasan dan kapten sesuai dengan kebutuhan masing-masing

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel- 43 variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian Pelaksanaan General Service Rules oleh Pramusaji di Fox Hotel Pekanbaru dilaksanakan di Fox Hotel Pekanbaru yang berada di Jl. Riau No.147, Kampung Baru, Senapelan, Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian Pelaksanaan General Service Rules oleh Pramusaji di Fox Hotel Pekanbaru adalah selama lebih kurang 4 bulan, yaitu pada bulan September 2021 hingga Januari 2022, waktu bertepatan pada *on the job training*.

### **3.3 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan narasumber untuk mendapatkan informasi seputar Pelaksanaan General Service Rules oleh Pramusaji di Fox Hotel Pekanbaru.

Narasumber ialah orang yang menjadi kunci informasi data dalam investigasi atau orang yang memberikan keterangan kepada penulis. Narasumber yang dilakukan ada 3 (tiga) orang yaitu, 1(satu) *F&B Manajer*, 1 ( satu) *F&B Supervisor*, dan 1 (satu) *F&B Captain*.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

#### **3.4.1 Data Primer**

#### **3.4.2 Data Sekunder**

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono,2013: 224). Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 3.5.1. Wawancara
- 3.5.2. Observasi
- 3.5.3. Dokumentasi

### 3.6 Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan,2013: 244).

Proses Analisa yang digunakan adalah analisa yang bersifat penalaran mengenai fenomena yang akan diteliti. Analisis data dilakukan sejak awal sampai dengan akhir penelitian. Setelah data yang dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara, peneliti menganalisa data secara deskriptif yakni memaparkan bagaimana proses yang terjadi di lapangan. Analisa dalam penelitian ini menunjukkan pada prosedur riset yang menggunakan teknik kualitatif yaitu diuraikan dalam bentuk kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.4.1 Handling Reservation

Pramusaji merupakan bagian yang pertama yang harus menerima *handling reservation*. *Handling reservation* adalah menerima dan memproses pemesanan kursi atau kamar disuatu hotel atau restoran.

Disini penulis mewawancarai Bapak Andy Alfian selaku *F&B Manager* mengenai handling reservation :

Dari hasil wawancara diatas dapat simpulkan bahwa petugas reservasi tidak hanya bertugas dalam pemesanan restoran melainkan juga pemesanan kamar hotel yang tersedia dengan harga standar hotel. Proses reservasi juga dilakukan melalui telephone atau web resmi hotel.

### 4.4.2 Greeting the Guest

Greeter adalah orang yang bertugas menyambut tamu disebuah hotel. Greeting ini adalah cara seorang staf restoran menyambut tamu pada saat masuk ke restoran, biasanya mengucapkan selamat datang dang bersikap ramah dan sopan menyambut tamu.

Dari wawancara ini penulis menyimpulkan bahwa Greeting merupakan tahap awal dalam general service rules dan berperan penting agar tamu merasa nyaman dan kesan yang baik pada saat pertama masuk ke restoran. *Greeting* atau salam penyambutan dilakukan dengan gerak tubuh bersamaan dengan mengucapkan salam. Jadi, dalam kondisi bagaimanapun, seorang pramusaji restoran harus berusaha agar semua tamu yang datang ke restoran mendapatkan salam atau *greeting*.

### 4.4.3 Seating Guest

Greeter bertugas mempersilahkan tamu yang datang dan dibantu oleh pramusaji yang sedang bertugas. *Seating Guest* dilakukan dengan cara menarik sedikit kursi yang akan diduduki tamu dan membiarkan tamu masuk ke celah antara kursi dan meja.

Pada wawancara ini penulis menyimpulkan bahwa setelah memberi salam kepada tamu, kemudian mengiring tamu ketempat yang disediakan dan sedikit menarik kursi dilakukan hati-hati agar tamu bisa duduk dan jangan sampai menarik kursi terlalu lebar maupun sempit dan mempersilakan tamu duduk ditempat tersebut.

### 4.4.4 Beverage Suggestion

Beverage suggestion adalah cara pramusaji menawarkan minuman kepada tamu. Pada saat tamu memesan minuman, pramusaji mencatat pesanan tamu pada notes order.

Dari hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa seorang pramusaji harus paham dengan menu

minuman direstorannya, agar mudah dalam menawarkan minuman apabila tamu ingin memesannya, karena tidak semua tamu tau minuman apa yang tersedia direstoran.

#### **4.4.5 Menu Presenting**

Menu Presenting adalah langkah pramusaji memberikan daftar menu kepada tamu yang merupakan a'la carte menu, pada saat pramusaji sedang mempersiapkan minuman tamu memiliki waktu lebih banyak untuk menentukan pilihan.

Dari wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa seorang pramusaji juga harus paham dengan menu makanan yang tersedia agar mudah dalam memperkenalkan makanan, dan dapat dipesan oleh tamu yang ingin memesannya. Dalam menawarkan makanan, pramusaji harus dengan cara yang baik dan menarik, agar tamu dapat tertarik dengan menu makanan.

#### **4.4.6 Serving Beverage Lead Water**

Serving Beverage Lead Water adalah langkah pramusaji yang menyajikan atau menuangkan air es ke *water goblet* yang ada dihadapan tamu. Penuangan ini harus dilakukan agar tidak menetes keluar dari gelas.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sambil menunggu pesanan tamu siap, seorang pramusaji harus menuangkan air putih es ke *Water Goblet* dihadapan tamu dan dilakukan dengan hati-hati agar air tidak menetes keluar, dan dilakukan disebelah kiri tamu.

#### **4.4.7 Taking Order**

*Taking order* adalah langkah pramusaji mengambil pesanan dari tamu. Namun terkadang ada tamu yang belum memiliki pilihan pada pesannya. Pramusaji dapat membantu dengan menawarkan makanan-makanan terbaik yang dimiliki oleh restoran.

Dari wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa apabila tamu sudah memesan, seorang pramusaji mengambil menu dan hasil pesanan, dan mengucapkan kembali pesanan yang dipesan oleh tamu kepada tamu agar pesannya sesuai.

#### **4.4.8 Penulisan Slip Order**

Slip order merupakan formulir pemesanan yang digunakan oleh pramusaji untuk memesan makanan ke bagian dapur(kitchen). Pramusaji menulis pesanan tamu di slip order dan diserahkan kebagian dapur(kitchen). Formulir yang resmi dari perusahaan mempunyai nomor seri, kolom tanggal, kolom untuk penulisan jumlah tamu, jenis, dan jumlah pesanan, dan setiap seri slip order terdiri dari empat rangkap.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa apabila tamu sudah selesai memesan, seorang pramusaji mencatat kembali pesanan kedalam slip order, berguna untung memesan makanan kebagian kitchen, dan setelah itu diserahkan ke bagian kitchen agar segera dibuat dan disajikan kepada tamu.

#### **4.4.9 Serving Food**

Pramusaji pada tahap serving food yaitu membawakan makanan yang telah siap disajikan kepada tamu. Pramusaji harus berhati-hati dalam menyajikan makanan dan diperlukan kecekatan dalam membawa beberapa makanan.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa apabila ada pemberitahuan makanan telah siap, pramusaji segera ke dapur dan membawakan makanan dengan baki dan diserahkan kepada tamu. Dalam penyajian makanan kepada tamu harus dilakukan dengan hati-hati dan cermat, serta diperlukan kecekatan dalam membawa beberapa makanan. Dan dihindangkan dari sebelah kanan tamu dengan baik dan sopan.

#### **4.4.10 Clear Up**

Clear up yaitu kegiatan pramusaji membawa peralatan makan setelah tamu selesai makan. Clear up restoran dengan pramusaji yang profesional tidak menggunakan baki untuk membawa beberapa peralatan makan dengan tangannya sendiri.

Dari wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kegiatan *clear up* tidak boleh dilakukan sembarangan apalagi tamu sedang makan. Proses Clear up dilakukan apabila tamu sudah selesai memakan makanannya. Pramusaji datang kemeja tamu dan meminta izin agar membawa piring kotor bekas makan tamu. Pramusaji mengangkat piring kotor diatas tangan dan diserahkan kebagian *steward*.

#### **4.4.11 Crumbing Down**

Crumbing down adalah kegiatan pramusaji dalam rangka membersihkan remahan makanan yang berada di area meja makan tamu. Kegiatan ini tidak boleh mengganggu tamu. Crumbing down dilakukan disebelah kiri tamu.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan *crumbing down* dilakukan setelah *clear up*, kegiatan ini dilakukan apabila masih ada sisa remahan makanan dimeja atau kegiatan clear up ini juga bisa dilakukan apabila tamu meminta mejanya dibersihkan. Membersihkan sisa makanan menggunakan napkin kotor dan dari sebelah kiri tamu serta tidak boleh mengganggu tamu.

#### **4.4.12 Payment Bill**

Payment bill adalah jumlah total pesanan tamu, dipersiapkan oleh cashier dan diserahkan oleh pramusaji kepada tamu apabila tamu sudah memintanya. Cara yang dilakukan tamu untuk membayar yaitu meminta pramusaji mengambil billnya atau membayar langsung ke cashier desk.

Penulis mewawancarai Bapak Nadif Budianto selaku *F & B Supervisor*:

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Payment bill* dipersiapkan oleh *cashier restaurant*, diserahkan kepada tamu apabila tamu memintanya atau menunggu tamu membayar sendiri pada dengan datang ke *cashier*.

#### **4.4.13 Greeting**

Apabila tamu hendak beranjak meninggalkan restoran, maka pramusaji mengiringnya sampai kepintu. Lalu memberikan kesan yang baik yang menyenangkan hati tamu itu dengan mengucapkan *salam atau greeting*.

Dari wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa *Greeting* dilakukan dengan sopan, mengucapkan salam perpisahan hangat dengan senyuman. *Greeting* sangat penting, agar tamu merasa senang dengan pelayanan restoran hotel dan ingin berkunjung kembali setelah diberi salam perpisahan hangat oleh pramusaji.

### **4.5 Kendala Pelaksanaan General Service Rules oleh Pramusaji diFox Hotel Pekanbaru**

#### **4.5.1 Miss Comunication antar karyawan F & B Service**

Fox Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel yang ikut serta dalam penjualan tempat, makanan, minuman yang ada dihotel Pekanbaru. Mengingat ruangan restoran Fox Hotel Pekanbaru yang cukup besar juga banyak menampung tamu yang berkunjung ke restoran tersebut, komunikasi antar karyawan tentu harus dijaga dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tamu. Dalam hal ini *F&B manager* kurang melakukan *briefing* antar karyawan sebelum melakukan pelaksanaan pelayanan terhadap tamu. Sehingga

sering terjadi salah paham antar karyawan dalam pelaksanaan.

*F&B manager* selalu berkoordinasi dengan *F&B Supervisor* mengenai pelayanan kepada tamu, namun terkadang *F&B Supervisor* lupa atau tidak mengontrol pramusaji yang sedang melakukan pelayanan, pramusaji sering melewati tahapan yang umum pelayanan yang telah ada. Pramusajipun kesulitan dalam berkomunikasi dengan *F & B Supervisor*, hal ini dikarenakan banyaknya jumlah tamu dan jumlah pramusaji yang terbatas serta event dadakan yang terjadi seperti event banquet dilantai 3 Fox Hotel Pekanbaru, serta event dilantai 15 Fox Hotel Pekanbaru. Pramusaji hanya diberitahu ada event dan langsung mengerjakan pelayanan terhadap event tersebut, terkadang juga pada saat melakukan pelayanan direstoran, pramusaji juga melakukan pelayanan di *event* banquet atau *event* di lantai 15 Fox Hotel Pekanbaru.

#### **4.5.2 Kurangnya Karyawan pada *F&B Service Section***

Melihat banyaknya *event* yang diadakan di Fox Hotel Pekanbaru baik direstoran atau dilantai 15, dapat diartikan banyak juga persiapan pelayanan yang harus dilakukan oleh staf *F&B* setiap harinya. Dengan sedikitnya staf *F&B* yang dimiliki oleh Fox Hotel Pekanbaru membuat seluruh tugas yang harus dikerjakan terasa begitu berat bagi para staf *F&B*.

Kurangnya staf *F&B* di Fox Hotel Pekanbaru membuat tugas dari para staff *F&B* sedikit terganggu dikarenakan masing-masing staf mengerjakan tugas yang banyak setiap harinya, *polishing*, menyiapkan ruangan *breakfast*, pelayanan *event*, persiapan *event* dan dalam hal pelayanan. Itu semua yang

membuat staf *F&B* sering *over time* atau *double shift*, bekerja selama 10-12 jam setiap harinya membuat kesehatan dari setiap staf menjadi buruk. Dengan kesehatan yang kurang baik berdampak juga kepada daya kinerja dari masing-masing staf *F&B* yang akhirnya menurun. Turunnya kinerja dari staf *F&B* juga membuat menurunnya pelayanan yang diberikan.

#### **4.5.3 Terbatasnya Jumlah Menu yang dimiliki Restoran**

Dengan terbatasnya jumlah menu yang dimiliki restoran, sering terjadi salah pesanan antara tamu dan pramusaji, tamu sering kebingungan dalam melakukan pemesanan karena menu yang dipesan sering tidak ada atau bahannya kosong, sehingga menghambat dalam pelaksanaan *taking order* bila tamu yang datang dalam jumlah yang banyak atau bersamaan waktunya, serta menghabiskan waktu dalam proses *taking order*.

#### **4.5.4 Keterlambatan Pelayanan Dalam Penyajian Menu**

Dikarenakan jumlah menu restoran yang terbatas dan kekurangan karyawan, bila tamu sudah melakukan *order*, pramusaji kesulitan dalam melakukan pelayanan penyajian yang efisien, hal ini dikarenakan petugas bagian restoran karena seringnya menunggu order yang lain datang membuat tamu lama menerima pesannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Rachman Arief. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adi, Seonarno. (2003). *Kamus Istilah Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- AJ. Muljadi. 2009. *Kepariwisata dan perjalanan*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA. Jakarta
- Bakar. 1992. *Manajemen Jasa Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta
- Gamal, Suwanto. (2002). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: ANDI
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya
- Prof. DR. I Gede Pitana, M, SC , I Ketut Surya Diarta SP, MA. (2016). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: ANDI Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya
- Suwantoro, Gamal. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Pramudhita, Nea. 2015. *Pengantar Industri Perhotelan I*. Surakarta: Aksara Sinergi Media
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: C.V Alfabeta
- Rhicard Sihite, S.Sos. 2002, *Food Service*. Surabaya. SIC
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Agusnawa, 2002. *Restaurant Gramedia*. Pustaka Utama
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Pendit, S Nyoman. 2006. *IlmuPariwisata*. Jakarta : PT Pradiya Paramita
- Wahab, Salah, dan Frans Gromang. (1996). *Tourism Management*. Jakarta : Pradnya Paramita