

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAKSANAAN  
MENGAMBIL PESANAN TAMU PADA RESTAURANT DI HOLIDAY  
KARIMUN HOTEL TANJUNG BALAI KARIMUN**

**Oleh : Savera Mukti**

**Pembimbing : Rd. Siti Sofro Sidiq**

*saveramukti@gmail.com*

*sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id*

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**

*This study aims to determine the implementation of procedures for taking orders and also to find out the obstacles when taking orders at the Holiday Karimun Hotel Tanjung Balai Karimun restaurant. This study uses descriptive qualitative, with direct observation data collection, interviews and also documentation. The key informants in this study were managers, supervisors, senior waiters and waiters. The results of this study indicate: 1) the implementation of procedures for taking guest orders at the Holiday Karimun Hotel restaurant has been going well and also following the applicable standard operating procedures; 2) provide solutions to deal with obstacles during the implementation of taking orders such as: taking orders manually when situational problems occur, handling guests more calmly, not panicking and being patient with guests, the need for additional waiters if guests come crowded and pay attention to writing neatly at the time of taking orders, the importance of foreign language training such as English from the hotel for waiters so that it is easy to communicate with guests who use foreign languages, during work operations waiters should be professional and not bring personal problems while working.*

*Keywords : Procedure, Taking Order, Food and Beverage Service, Restaurant*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan hotel yang ada di kota Tanjung Balai Karimun tidak kalah jauh dengan kota-kota besar lainnya dan seperti hotel pada umumnya bangunan hotel di kota Tanjung Balai Karimun sangat unik dan juga terlihat mewah

SK Menteri Pariwisata, Pos, Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86, menjelaskan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial.

*Restaurant* ini menyediakan makanan dan minuman yang beraneka macam dari makanan ringan hingga makanan berat. Menyediakan hidangan makanan laut (*seafood*), dan juga menyediakan makanan lokal. Jika pelayanannya baik dan ramah tentu pelanggan akan merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Karena pada umumnya pelayanan itu memiliki prosedur kerjanya sendiri dan wajib menerapinya dengan baik pula dari awal tamu datang hingga meninggalkan tempat tersebut terutama pada prosedur pada saat pengambilan pesanan tamu.

Menurut Nuraida (2004:35) menyatakan bahwa standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut:

1. Prosedur tersebut memiliki sifat formal, yang berarti diakui oleh semua anggota dalam organisasi.

2. Tertulis serta,

3. Prosedur, harusnya selalu diperbaharui artinya selalu mengikuti perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis.

Semua pekerjaan dari awal hingga akhir sudah ditentukan oleh pihak Manager *Restaurant Holiday* dengan adanya standar operasional prosedur yang telah dibuat. Tetapi dalam melaksanakan pekerjaan pasti adanya kesalahan yang memang tidak diinginkan, terlebih lagi pihak *Restaurant Holiday* yang selalu ingin memberikan pelayanan makanan dan minuman yang terbaik dalam mengambil pesanan untuk tamunya agar tamu tetap merasa nyaman. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang bagaimana prosedur kerja mengambil pesanan tamu pada *Restaurant Holiday* di Holiday Karimun Hotel . Sehingga peneliti mengangkat judul “**Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Mengambil Pesanan Tamu Pada Restaurant Di Holiday Karimun Hotel Tanjung Balai Karimun**”

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah di uraikan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana standar operasional prosedur dalam pelaksanaan mengambil pesanan tamu pada *restaurant Holiday* di Holiday Karimun Hotel?
2. Apa saja hambatan mengambil pesanan pada *restaurant Holiday* di Holiday Karimun Hotel ?

### Batasan Masalah

3. Hanya membahas mengenai

pelaksanaan prosedur mengambil pesanan pada tamu di *restaurant* di Holiday Karimun Hotel.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur dalam pelaksanaan mengambil pesanan dengan cara menentukan pilihan sendiri pada *restaurant* Holiday di Holiday Karimun Hotel.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala dalam mengambil pesanan tamu pada *Restaurant* Holiday di Holiday Karimun Hotel.

### **Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian pasti ada manfaatnya, adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang pelaksanaan prosedur mengambil pesanan tamu pada *Restaurant* Di Holiday Karimun Hotel yang mana penelitian ini juga merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program studi Ilmu administrasi, prodi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Riau.
2. Bagi Akademis, sebagai bahan bacaan, wawasan, atau referensi untuk mahasiswa/i khususnya

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik guna untuk mendapatkan dan menambahkan beberapa informasi tentang penelitian yang terkait.

3. Bagi Hotel, diharapkan pihak hotel bisa terima dengan baik dan mengambil sisi positif dari kritikan dan saran dari penelitian ini agar dapat mengetahui pelaksanaan prosedur mengambil pesanan tamu pada *Restaurant* di Holiday Karimun Hotel dan apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi oleh pramusaji saat melakukan pekerjaan hal ini juga berguna untuk pihak hotel untuk memperbaiki apa saja yang perlu diperbaiki dan yang masih kurang dari segi pelayanan

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Hotel**

"Menurut Sulastiyono (2015:5), hotel merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya untuk menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar tidur bagi orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan, tanpa adanya perjanjian khusus."

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, untuk setiap orang agar mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (Bagyono,2014).

## Standar Operasional Prosedur

Prosedur adalah serangkaian aturan permainan atau langkah-langkah aturan yang harus ditaati oleh setiap unit dalam bekerja sama untuk memfasilitasi arus informasi. Prosedur biasanya melibatkan tindakan yang harus dilakukan pada waktu atau periode tertentu, dengan tujuan dan arah tertentu, dan sebagainya. Hal ini merupakan serangkaian langkah-langkah bertahap dan urutan pekerjaan yang harus diikuti guna mencapai hasil secara efisien dan efektif, menurut Zulkifli Amsyah (2005).

Ardjuno Wiwoho dalam bukunya yang berjudul Pengetahuan Tata Hidang (2008:33) menyatakan bahwa dengan menerapkan prosedur kerja yang baik dan memiliki rasa tanggung jawab serta memahami pentingnya penggunaan prosedur kerja yang tepat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, akan membuat pramusaji menjadi lebih profesional dalam bidangnya.

## Restoran

Sugiarto dan Sulatiningrum (2000:77) menjelaskan bahwa restoran adalah tempat yang terdiri dari meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, aroma yang sedap berasal dari dapur, dan pelayanan dari para pramusaji, serta bunyi gemerincing dari gelas kaca dan porselin yang menciptakan suasana hidup di dalamnya.

I Gede Agus Mertayasa (2012:2) mendefinisikan restoran sebagai suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau sebagai suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Menurutnya restoran ada 2 kelompok

antara lain :

### 1) Restoran Formal

Restoran formal atau dining room adalah jenis restoran yang memiliki tampilan mewah, pelayanan khusus, dan harga makanan yang mahal. Menu yang disajikan biasanya dipilih dan para tamu yang datang diharapkan berpakaian lengkap (full dress). Ciri-ciri dari dining room restoran adalah:

- a. Penampilan restoran yang kelihatan mewah
- b. Terdapat restoran yang kelihatan mewah
- c. jenis layanan (service) yang digunakan di restoran, yaitu French Service dan Russian Service.
- d. Menu yang disajikan adalah menu pilihan
- e. Kemampuan pramusaji yang baik
- f. Tamu pilihan dan pakaian lengkap
- g. Waktu buka lebih banyak untuk dinner
- h. *Entertainment* musik yang sendu dan apik

### 2) Restoran Sederhana Unformal

Restoran informal adalah restoran dengan tampilan sederhana dan menggunakan pelayanan cepat (quick service). Restoran ini terbagi menjadi:

- a. Coffe Shop/Brasserie
- b. Cafeteria atau Cafe
- c. Canteen
- d. Night Club/Supper Club
- e. Speciality Restaurant : Chinese Restaurant, Seafood Restaurant, Fizaria.

## Pramusaji

Menurut marsum (2001) pramusaji atau sering disebut

waiter/waitress adalah karyawan atau karyawan di dalam restoran, terdapat staf pelayan yang bertugas untuk menyambut tamu dengan ramah dan nyaman, menerima pesanan makanan dan minuman, menyajikan makanan dan minuman, membersihkan restoran dan lingkungannya, serta menyiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

### **Pengambilan Pesanan**

*Taking Order* menurut Soekarno dan Pendit (1998) adalah menerima dan mencatat pesanan tamu, baik untuk makanan maupun minuman. Proses ini dikenal sebagai *taking order* yang merupakan bagian dari layanan restoran. Biasanya, *taking order* dilakukan di *room service*, restoran, bar, dan acara pesta. Petugas yang bertugas melakukan *taking order* disebut *order taker*. Seorang *order taker* dituntut untuk :

- a. Menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris
- b. Mengetahui pengetahuan *food beverage*
- c. Menguasai *technics in writting the order* teknik mencatat pesanan
- d. Memiliki memori yang baik menerima pesanan pelanggan atau yang dikenal dengan *taking order*.

*Taking order* bertujuan untuk :

1. Memberikan informasi yang akurat mengenai menu di restoran
2. Meningkatkan nilai

penjualan

3. Meningkatkan Profit Keuntungan

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bongdan dan Taylor (1992), penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Peneliti ini dilakukan di *Holiday Restaurant* Holiday Karimun Hotel yang beralamat di Jl. Trikora Laut No.1, Karimun, Kec. Karimun, Kepulauan Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2022 - November 2022.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Metode wawancara mendalam atau *in-depth interview* dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai. Penelitian langsung dari sumber utamanya untuk mengetahui informasi dan memfokuskan persoalan yang akan diteliti saja. Dalam penelitian data primer ini peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pramusaji restaurant Holiday Karimun Hotel Tanjung Balai Karimun.

#### **b. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2005: 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini

diperoleh dari buku dan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian dan juga dari internet yang menjadi media pendukung untuk peneliti.

### **Data Sekunder**

Menurut data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dari buku dan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian dan juga dari internet yang menjadi media pendukung untuk peneliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Penelitian ini dilakukan secara langsung dan mengamati lokasi untuk mendapatkan data secara akurat dan lebih tepat mengenai tentang hal apa yang sedang diteliti dengan berkaitan pelaksanaan prosedur mengambil pesanan tamu di *restaurant* Holiday Karimun Hotel.

#### **Wawancara**

Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, yang tidak dapat ditemukan melalui observasi. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi. Subjek informan dalam penelitian ini adalah: Bapak Ruslan Effendi *manager restaurant hotel*, Desi Fitriani *supervisor restaurant hotel*, Guruh Prima Senior Waiter *restaurant holiday*, dan Arief Shelby Waiter *restaurant Holiday*.

### **Teknik Analisis Data**

menjelaskan bahwa metode

penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi tentang fakta dan karakteristik populasi secara sistematis, faktual, dan akurat, serta menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Untuk analisis penelitian data ini yaitu: mengambil pesanan tamu secara manual.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Holiday Karimun Hotel**

Holiday Karimun merupakan hotel pertama yang ada di Tanjung Balai Karimun, hotel ini berbintang 3 yang tergabung dalam PHRI Perhimpunan Hotel Republik Indonesia pada tahun 2016. Holiday Karimun Hotel diresmikan pada tanggal 8 Agustus 1990 oleh gubernur kepala daerah tingkat I Riau, namun pada saat sebelum diresmikan hotel ini sudah beroperasi pada tahun 1989.

#### 1. Visi

Menjadikan Holiday Karimun Hotel sebagai hotel pilihan utama di Tanjung Balai Karimun.

#### 2. Misi

a. Memberi kepuasan kepada pengunjung dengan pelayanan yang terbaik.

b. Memberikan perhatian kepada tamu dengan tulus

#### 3. Motto

a. Ramah dalam pelayanan

b. Jujur dalam bekerja

c. Nyaman bagi pengunjung

d. kerja dengan hati yang

tulus

### **Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Mengambil Pesanan Tamu Pada Restaurant Di Holiday Karimun Hotel Tanjung Balai Karimun**

Agar mempermudah operasional yang ada di hotel pada departemen

yang ada di Holiday Karimun Hotel pihak manajemen menggunakan sebuah program komputer yang bernama *Zepos hotel system* yaitu sebuah program komputer yang di buat khusus untuk menjalankan operasional hotel. Program ini sangat efisien untuk membantu kebutuhan informasi manajemen hotel secara umum. Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem komputerisasi yang digunakan untuk merekam dan mengelola transaksi sehari-hari seperti pesanan penjualan, reservasi hotel, catatan karyawan, dan pengiriman.

Holiday Karimun Hotel memiliki standar operasional prosedur (SOP) mengambil pesanan tamu untuk holiday restaurant yang standar operasional prosedur mengambil pesanan di *restaurant Holiday* sebagai berikut :

1. Mempersiapkan buku pesanan atau slip order dan pena sebelum mendekati meja tamu
2. Memberikan menu ke pada tamu dan mempersilahkan tamu untuk memilih menu yang diinginkan
3. Tanyakan dengan sopan kepada tamu “apakah sudah siap untuk memesan?”
4. Memberikan saran kepada tamu
5. Posisi badan tegak dan menjaga jarak dengan tamu
6. Mendengarkan pesanan tamu
7. Mencatat pesanan tamu di dalam buku pesanan atau slip order, seperti hal yang terkait tentang :
  - a. Tanggal

- b. Nomor meja
- c. Nama waiter atau waitress yang mengambil pesanan
- d. Jumlah pesanan
- e. pesanan makanan dan minuman dibuat pada captain order secara terpisah
- f. total pesanan makanan dan minuman

8. Mengulang kembali pesanan tamu
9. Mengambil menu dari meja tamu
10. Ucapkan terima kasih sebelum meninggalkan meja tamu
11. *Input* pesanan ke aplikasi *Zepos*

### **Pelaksanaan Mengambil Pesanan Tamu Secara Manual**

Dalam mengambil pesanan makanan dan minuman tamu di *restaurant*

yaitu dengan cara menggunakan cara manual. Saat pengambilan pesanan di holiday restaurant hal ini bisa dilakukan oleh supervisor dan captain jika waiter dan waitress sedang *urgent*.

### **Mempelajari Menu**

Mempelajari menu merupakan indikator pertama dalam penelitian mengenai pengambilan pesanan tamu, pada saat melakukan pengambilan pesanan, sebelumnya pramusaji harus terlebih dahulu mempelajari menu seperti apa saja bahan-bahan yang tergantung dalam makanan dan minuman tersebut.

### **Saran (Suggestion)**

Jika pada saat tamu melihat daftar menu dan lama menentukan pilihannya di menu, hendaklah pramusaji memberikan saran (*suggestion*). Hal ini yang di alami

penulis selama melakukan observasi banyak sekali tamu meminta saran kepada pramusaji, seperti halnya bertanya tentang: “*makanan apa yang di enak dan banyak di pesan*” atau “*ada jus buah apa saja*”.

### **Menjaga Jarak**

Dalam mengambil pesanan tamu, posisi badan pramusaji hendaklah tegak dan menghadap ke semua tamu yang ada di meja hal ini bertujuan pada saat berkomunikasi dengan tamu pramusaji melihat ke arah tamu yang sedang berbicara

Pramusaji hendaklah mendengarkan dan menyimak dengan teliti usahakan untuk tidak memotong atau menyela saat tamu sedang berbicara agar tidak terjadi kesalah pahaman tentang pesanan tamu. Mendengarkan pesanan dari tamu merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pramusaji agar tamu tidak banyak kali mengulangi dan menjelaskan pesannya

### **Menulis Pesanan**

Menulis pesanan tamu di buku pesanan atau bill tamu adalah sesuatu yang sangat penting bagi pramusaji, hal ini dilakukan untuk mencatat pesanan sesuai dengan urutan hidangan (course) yang benar, di bagian ini juga penulis akan menjelaskan bagaimana pramusaji menulis pesanan dalam slip order, dan apa saja yang harus di tulis di dalam slip order tersebut.

### **Membuat Bagan (draff)**

Pemesanan yang di buat bagan (draff) biasanya untuk tamu yang datang segerombolan hal ini dilakukan agar tidak terjadi kekeliruan saat penyajian. Seperti halnya pada saat tamu segerombolan datang ke restaurant, pramusaji hendaklah memastikan tempatnya kosong dan bisa menyiapkan meja dan kursi apabila kekurangan, lalu mempersilahkan tamu duduk, setelah itu memberikan dan menawarkan daftar menu seperti sebelumnya

pramusaji hendaklah menunggu tamu untuk memilih pesanan yang diinginkan.

### **Mencari atau Mengenal**

Hal lainnya yang harus di perhatikan oleh pramusaji ialah juga mengenali siapa tamu yang di layani saat pemesanan makanan dan minuman. Begitu juga sebaliknya tamu juga harus mengenali identitas atau fisik dari pramusaji, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kekeliruan saat mengambil pesanan.

### **Memastikan**

Saat tamu sudah memesan makanan dan minuman kepada pramusaji, dan sudah mendengarkan lalu menulis pesanan tamu, pramusaji hendaklah memastikan atau mengulangi pesanan tamu tersebut, hal ini bertujuan apakah pesanan tersebut sudah sesuai dengan yang diinginkan dan juga menghindari agar tidak terjadinya kesalahan saat sudah pesanan datang ke meja tamu dan tidak adanya *complaint*.

### **Hambatan Mengambil Pesanan pada Restaurant Holiday Karimun Hotel**

#### **Kendala yang Bersifat Situasional**

Seperti halnya jika cuaca buruk maka sistem aplikasi zepos ini dimatikan sementara agar menghindari kejadian yang tidak diinginkan seperti tersambar petir. Pada saat pramusaji mengambil pesanan pun akan mengalami hambatan, terutama pada saat menginput pesanan, dan bisa juga terkendala karena listrik mati secara tiba-tiba. Hal itulah yang harus memungkinkan untuk pramusaji melakukan pengambilan pesanan secara manual.

#### **Kendala yang Berasal dari Tamu**

Pada saat pengambilan pesanan tamu terlalu lama sehingga seharusnya bisa menangani tamu lainnya tetapi waktu hanya habis melayani tamu

yang banyak permintaan. Keadaan restaurant yang ramai akan pengunjung menjadi hambatan bagi pramusaji karena tidak mendengar apa yang diucapkan oleh tamu karena tamu berisik dan pramusaji menjadi tidak fokus.

### **Kendala yang Berasal dari Pramusaji**

Hambatan mengambil pesanan yang dialami oleh pramusaji adalah kurangnya tenaga kerja atau servis, dan hambatan yang terjadi dari pramusaji adalah tulisan yang tidak rapi sehingga sulit untuk dibaca karena tulisannya yang berantakan sehingga orang-orang yang bersangkutan dari kitchen dan bar kesulitan untuk membaca tulisan tersebut.

### **Kendala Bahasa**

bahasa adalah suatu hal yang sangat penting dan juga sebagai kunci utama pada saat pelaksanaan mengambil pesanan (*taking order*), karena dengan mempunyai kemampuan dalam berbahasa asing kita dapat berinteraksi dan mengerti tentang pesanan makanan dan minuman dari tamu tersebut. Untuk hal dalam berbahasa asing pada pramusaji *restaurant Holiday* masih kurang sekali sehingga pramusaji yang masih kurang tersebut tidak bisa langsung mengambil pesanan dari tamu asing jika tidak didampingi oleh pramusaji yang lebih senior atau yang mengerti bahasa asing.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Standar operasional prosedur dalam pelaksanaan mengambil pesanan tamu di *restaurant Holiday* sudah sangat baik dan sesuai dengan SOP seperti halnya, mempelajari menu, saran (*suggestion*), menjaga jarak, mendengarkan, menulis pesanan,

membuat bagan (*draff*), mencari atau mengenali, dan memastikan walaupun pramusaji masih melakukan kesalahan pada saat mengambil pesanan.

Kendala-kendala yang terjadi pada saat melakukan pengambilan pesanan antara lain: kendala situasional seperti halnya cuaca yang tidak menentu dan listrik yang tiba-tiba mati, kendala yang berasal dari tamu yaitu pada saat makanan sudah diproses tiba-tiba tamu ingin menggantinya dengan yang lain atau membatalkan pesanan, dan ada juga tamu yang banyak sekali permintaannya, kendala yang berasal dari pramusaji adalah kurangnya tenaga kerja sehingga pada saat tamu yang datang ramai atau rombongan dan pada saat itu pula ada event yang dilaksanakan di restaurant hal itu yang membuat pramusaji menjadi kewalahan pada saat mengambil pesanan, kendala bahasa terjadi karena kurangnya kemampuan dari pramusaji dalam berbahasa asing salah satunya berbahasa Inggris karena tidak semua tamu yang datang memahami bahasa kita karena tamu yang datang ada yang dari luar negeri, dan terakhir yang menjadi kendala pada saat mengambil pesanan yaitu kendala psikologis yang mana kendala ini diakibatkan adanya masalah secara pribadi, atau ada masalah dengan rekan kerja, kurangnya motivasi dalam bekerja, fasilitas kerja yang kurang memadai, dan lingkungan kerja, hal tersebut menjadi kendala psikologis bagi tamu.

#### **Saran**

1. Pentingnya untuk berantisipasi terutama dari pihak manajemen atau karyawan apabila terjadi kendala-kendala situasional

- seperti apa solusinya jika cuaca buruk, misalnya menggunakan pengambilan pesanan dengan cara manual atau ketika listrik tiba-tiba mati.
2. Pramusaji harus sabar dan menahan marah apabila melayani tamu yang banyak sekali permintaannya dan juga pramusaji harus lebih fokus dan teliti apabila pada saat menghadapi tamu dengan keadaan restaurant yang begitu ramai dan berisik sehingga pentingnya untuk mengatur keadaan restaurant sedemikian rupa bagaimana agar tamu tidak berisik dan dapat membantu pramusaji dalam pelaksanaan mengambil pesanan.
  3. Perlunya penambahan tenaga kerja. Tidak hanya itu saran untuk pramusaji adalah ketika menulis pesanan tamu dengan menggunakan pena hendaklah menulis dengan rapi dan menjelaskan pesanan ke kitchen atau bar untuk memastikan kepada orang yang bersangkutan agar tidak kesulitan membaca tulisan tersebut, atau bisa juga menulis dengan kode di setiap item yang ada di menu.
  4. Bagi manajemen pentingnya memberikan pelatihan khusus berbahasa asing terutama bahasa Inggris bagi pramusaji, hal ini bertujuan agar pramusaji memiliki kompetensi dalam berbahasa Inggris pada saat mengambil pesanan tamu, dan pramusaji harus membiasakan diri untuk menggunakan bahasa Inggris seperti halnya memberikan *greeting* dan *welcoming* kepada tamu, agar kemampuan berbahasa Inggris pada tamu jauh lebih baik. Selain itu pihak manajemen juga memberikan pelatihan kepada karyawan khusus melayani bahasa mandarin, atau jika perlu cukup memberikan buku menu yang lengkap dengan gambarnya sehingga tamu akan mengerti.
  5. Sebagai pramusaji yang baik harus lebih profesional dalam bekerja seperti tidak membawa masalah pribadi dalam pekerjaan, bisa mengatasi segala hambatan yang terjadi pada restaurant. Dalam hal ini, dapat dilihat oleh pihak manajemen pada saat ingin perekrutan karyawan pramusaji untuk memilih karyawan yang tepat dan sesuai dengan keahliannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bakara, I. S. (2018). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter Dan Waitress Di Tamingsari Turi Beach Resort Batam. *JOM FISIP*.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1992).

- Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Eka Sari, S. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant KTM Resort Batam. *JOM FISIP*.
- Halyati. (2017). Prosedur Taking Order Oleh Food And Beverage Service Pada Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan. *JOM FISIP*.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hutasoit, L. Y. (2020). Pelaksanaan Tugas Restaurant Supervisor Pada Food and Beverage Service Departement Di Harris Resort Waterfront Batam. *JOM FISIP*.
- Januardi, R. (2017). Penanganan Pengembangan Karir Karyawan Berdasarkan Pengalaman Kerja Karyawan Berdasarkan Pengalaman Kerja Di Food And Beverage Service Nirwana Gardens Resosrt Bintan- Lagoi. *JOM FISIP*.
- JDIH. (2006). *Pos dan Telekomunikasi*. Retrieved Juli 23, 2022, from [www.kememparekraf.go.id](http://www.kememparekraf.go.id): [https://jdih.kememparekraf.go.id/asset/data\\_puu/regulation\\_subject\\_1567753049\\_km94hk103mppt\\_87](https://jdih.kememparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1567753049_km94hk103mppt_87)
- Jefri. (2020). Kinerja Karyawan Banquet Section Pada Departemen Food and Beverage Service The Zuri Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP*.
- Marsum, W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Morrison. (2002). *Hospitality and Travel Marketing*. (Third ed.). New York: Delmar Thompson Learning.
- Ninemeier, J., & Hayes, D. (2006). *Hotel Operations Management*. NJ: Pearson Education, Inc.
- Nuraida, I. (2004). Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius.
- Nuralam, K. (2017). Koordinasi Kerja Food and Beverage Service Dengan Food and Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Aston Tanjung Pinang. *JOM FISIP*.
- Pamoedji. (1996). *Tata Kerja Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Refin, A. (2021). Pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) Waiter/Waitress Room Service Food And Beverage Departement Pada Masa Pandemi Covid-19 Di FOX

- Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP*. Jakarta: Alfabeta.
- Sari, M. A. (2022). Implementation Of Standard Operating Procedure At Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru”. *JOM FISIP*.
- Sari, M. S. (2019). Pelaksanaan Tugas Waiters Di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP*.
- Sihite, R. (2000). *Pengetahuan dasar Glossary(istilah-istilah) sekolah menengah kejuruan*. Jakarta: Buku Pertama.
- Soekresno, & Pendit, I. (1998). *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Strauss, & Corbin. (1997). *Basic of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Sugiarto, E., & Sulastiningrum, S. (2000). *Pengantar Akomodasi dan Restoran Untuk anda Berkecimpung dalam Industri Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiono. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Alfabeta.
- Sutanto. (2005). *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, H. (2003). *Metodologi Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.

