

PENERAPAN GENERAL SERVICE RULES DI MAKAN PLACE THE ZURI HOTEL PEKANBARU

Oleh: Vioza Nurul Zulfia

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim,S.Sos. M.Si

vioza.nurul0800@student.unri.c.id , mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjanaan 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

Implementation is a planned activity with activities, actions, actions and the existence of a system mechanism to achieve activity goals. This study aims to find out how the application of general service rules at Makan Place Restaurant in welcoming guests, guiding and seating, checking comfort and seating, serving water, menu presentation, taking orders, suggestive selling, repeating orders, placing orders to system and kitchen, quality checking, food presentation , check satisfaction, offer dessert, clearing and crumbing, presenting the bill and thank the guest as well as any obstacles that occur in the application of general service rules in the Food & Beverage Service department of The Zuri Hotel Pekanbaru. Data collected using interview techniques, observation and documentation. Based on the research that was obtained from the results of the interviews that the application of the general service rule at the place restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru can be said to be quite good because some have followed the procedure and some are still not in accordance with the procedure that has been determined.

Keywords: Implementation, General service rule , Makan Place Restaurant, The Zuri Hotel Pekanbaru.

Latar Belakang

Pekanbaru merupakan tempat sebagian besar investor untuk menempatkan bisnis mereka dan juga merupakan wilayah lintas sektro yang sangat penting. Banyaknya hotel baru yang dikembangkan untuk memanfaatkan skenario wisata yang berkembang pesat menjadi bukti bahwa industri perhotelan di Pekanbaru kini berkembang pesat. Kota Pekanbaru menjadi rumah bagi beragam hotel berbintang. Oleh karena itu, layanan jasa hotel perlu mendapat perhatian serius dimana persaingan usaha akomodasi semakin tajam di Pekanbaru.

The Zuri Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang empat, The Zuri Hotel Pekanbaru berada di jalan Soekarno Hatta, Kompleks Transmart, Payung Sekaki, Pekanbaru. The Zuri Hotel Pekanbaru memiliki 19 lantai dengan 171 kamar, mempunyai 3 tipe kamar superior room, deluxe room serta junior suite room, dan memiliki fasilitas ruang tunggu lobby yang luas dan nyaman, Restaurant, Bar, 5 meeting room, 1 ballroom (1600 pax), fitness center, pool, parking area, dan SPA.

Food & Beverage Department ialah departemen yang bertugas melayani kebutuhan pengunjung, apakah mereka tinggal di hotel atau tidak, dan mengelolanya dengan cara yang menghasilkan keuntungan dan kompeten. Terdiri atas dua bagian yakni: *Food and Beverage Product (Kitchen)* serta *Food and Beverage Service (Restaurant)*. *Food and Beverage Service* termasuk department di hotel dimana terfokus untuk menyediakan pelayanan makanan serta minuman demi memenuhi kepuasan pelanggan, dalam dapertment ini diwajibkan berpenampilan bersih, rapi, ramah, sopan dan santun, serta bisa berkomunikasi dengan baik dan terampil. Karena profesi ini memberikan pelayanan dan berinteraksi dengan beberapa individu setiap harinya.

Menurut Masrum (2005), restoran merupakan bangunan atau tempat yang diorganisis secara komersil, yang memberikan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa minuman maupun makanan. Tercantum dalam defenisi Prof. Vanco Christian dari School Hotel Adminisitration di Cornell University, tujuan operasional restoran untuk mencari keuntungan dan membuat para konsumennya puas juga untuk tujuan bisnis.

Makan Place Restaurant merupakan restaurant yang ada di The Zuri Hotel Pekanbaru yang menyelenggarakan kebutuhan *breakfast, lunch, dinner* untuk tamu yang menginap dan umum. *Breakfast* di restoran ini saat *weekday* dari jam 06.00-10.00 WIB dan pada saat *weekend* dari jam 06.00-10.30. *Breakfast* di lakukan dengan pelayanan *Buffet Service* dimana tamu mengambil makanan di meja *buffet* kemudian membawa makanannya ke meja makan.

The Zuri Hotel Pekanbaru menggunakan *continental plan* yang berarti perencanaan kamar sudah termasuk *continental breakfast* untuk 2 orang dewasa. Walaupun *continental plan* namun pada saat *breakfast* restoran ini memodifikasi *breakfast* nya menjadi gabungan dari menu *continental breakfast, American breakfast, Indonesian breakfast*. Dalam hal seperti ini dibutuhkan *General Service Rules* untuk melayani para tamu.

Karena sering terjadinya komplain yang menyebabkan tamu merasa tidak puas, berdampak negatif terhadap pendapatan hotel itu sendiri yang di buktikan dengan enggannya tamu untuk datang kembali ke restoran, serta komplain langsung keatasan hal tersebut menyebabkan perlunya untuk diterapkan tahapan-tahapan dalam memberikan pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *General Service Rules*.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “**PENERAPAN GENERAL SERVICE RULES DI**

MAKAN PLACE RESTAURANT THE ZURI HOTEL PEKANBARU”

General Service Rule di Makan Place Restoran The Zuri Hotel Pekanbaru.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka masalah yang bisa dirumuskan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan General Service Rules pada Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru?
2. Apa saja kendala pada penerapan General Service Rules pada Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru?

Batasan Masalah

batasan masalah dari penelitian ini dengan tujuan lebih terfokus serta spesifik serta terfokus harus membatasi masalah penelitian tentang Penerapan *General Service Rules* pada Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan general service rules di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala penerapan general service rules di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru

Manfaat Penelitian

Manfaat atas penelitian ini yakni:

1. Bagi Peneliti, bisa menambahkan wawasan serta pengetahuan penulis dibidang perhotelan khususnya *Food and Beverage Service Department* terutama pada General Service Rules di Restoran. Penelitian ini juga diinginkan bisa menambah wawasan untuk penulis tentang bagaimana cara melakukan penelitian yang baik.
2. Bagi Perguruan Tinggi, dimaksudkan bahwa penelitian ini akan berkontribusi pada informasi tentang penggunaan pedoman *general service rule* di restoran serta berfungsi sebagai sumber daya dan titik perbandingan bagi peneliti yang hendak melaksanakan penelitian serupa.
3. Bagi Hotel, diinginkan umpan balik serta perhatian akan diberikan untuk meningkatkan bagaimana Penerapan

TINJAUAN PUSTAKA

Hotel

Hotel adalah struktur unik yang dirancang untuk orang-orang untuk tinggal, bersantai, dan menggunakan layanan dan/atau fasilitas gratis, termasuk struktur tambahan yang dikelola dan dikendalikan oleh organisasi yang sama, tetapi tidak termasuk pertokoan dan perkantoran menurut (Wiyasha, 2010).

Karena meningkatkan profitabilitas hotel, *Food & Beverage Department* merupakan aspek penting dari sebuah hotel. Setiap pengunjung hotel membutuhkan lebih dari sekedar kamar dan tempat tidur. Namun, para tamu juga pastinya memerlukan makanan dan minuman serta pelayanan dari pihak hotel khususnya *Food & Beverage Service*. *Food and Beverage Departement* yaitu bagian yang bertugas mengolaah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *restaurant, coffee shop, banquet*, makanan karyawan dan sebagainya menurut (Arief, 2005).

Ada beberapa bagian dengan tugas masing-masing dari *Food & Beverage Department* meliputi : pertama Restoran, restoran lokasi di dalam hotel tempat pengunjung dapat memesan makanan dan minuman yang dipasok oleh Produk Makanan & Minuman, kedua *Banquet, banquet* adalah bagian dari *Food & Beverage Service*, yang bertanggung jawab untuk membantu pengunjung dalam pembelian makanan dan minuman di luar restoran, termasuk mengelola perjamuan atau pesta yang diselenggarakan oleh klien atau hotel, keetiga *Steward, Steward* bertanggung jawab menjaga kebersihan dan menyimpan dari peralatan yang mendukung kelancaran operasional *Food & Beverage Service* dan terakhir Bar, bar hotel berfungsi sebagai lokasi di mana para tamu dapat menikmati berbagai minuman,

termasuk minuman beralkohol dan non-alkohol.

Adapun fungsi dari *Food & Beverage Service* menurut Martayasa (2012) meliputi :

- a. Menghasilkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen
- b. Menyajikan pelayanan serta menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang berkunjung ke hotel
- c. Menjaga kebersihan dan keutuhan peralatan di F&B, yang dilakukan oleh bagian *Steward section*
- d. dan menghasilkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.

General Service Rule

Menurut Wiwoho dalam bukunya *Pengetahuan Tata Hidang* (2008) Prosedur umum pelayanan di restaurant adalah sebagai berikut:

- a. Tamu Masuk
 1. Disambut oleh hostess atau headwaiter dengan ucapan salam.
 2. Tunjukkan meja yang diinginkan atau jika mungkin tanyakan sudah pesan sebelumnya.
 3. Membantu tamu duduk dengan menggeser kursi kebelakang/kesamping.
- b. Tunjukkan Menu
 1. Menampilkan daftar pilihan makanan (a'la carte) dalam keadaan terbuka, dengan mengutamakan wanita terlebih dulu atau orang yang paling tua.
 2. Tawarkan minuman pembuka.
 3. Sajikan air minum dingin, roti dan mentega (ketika tamu sedang memilih makanan).
- c. Mengambil Pesanan
 1. Berdiri disebelah kiri atau kanan tamu, dan sapa, "Tuan/Nyonya, apakah sudah siap untuk memesan makanan?"

2. Dengarkan dengan baik dan tulis pesanannya pada buku pesanan (*order book*).
 3. Menguasai dengan baik atas jenis makanan di menu dan memberikan saran ketika tamu bingung dengan pilihannya (*suggestive selling*).
 - d. Mengulang Pesanan
 1. Untuk menghindari kesalahan, tawarkan atau tunjukkan daftar minuman anggur. Jika tamu menolak, ambil kembali daftar makanannya (*Menu List*).
 2. Daftar pesanan dibuat dalam tiga bagian: asli untuk ke dapur, salinan kedua untuk kasir, dan salinan ketiga untuk waiter bersangkutan.
 - e. Menyajikan Makanan
 1. Waiter bersangkutan yang harus menyajikan makanannya.
 2. Pastikan makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan.
 - f. Mengangkat Piring Kotor
 1. Piring yang kotor atau yang telah selesai digunakan di *clear up* oleh waiter yang bersangkutan dibantu busboy yang bertugas.
 - g. Tawarkan dessert
 1. Jika tamu tidak memesan, tawarkan minuman teh atau kopi.
 - h. Tunjukkan bill
 1. Alasi dengan baki kecil khusus untuk bill tagihan
 - i. Tamu Meninggalkan Restaurant
 1. Ucapkan terima kasih atas kedatangannya dengan harapan semoga kembali lagi.
- Menurut Budiningsih dalam bukunya *Restoran 3* (2009) tahapan prosedur pelayanan makanan dan minuman di *coffee shop* adalah sebagai berikut:
- a. *Greeting the guest* (menyambut tamu).
 - b. *Seating the guest* (membantu tamu memilih meja atau tempat duduk yang sukainya).
 - c. *Pouring ice water* (menuangkan air minum atau air es)

- d. *Taking order* (mencatat pesanan).
 - e. *Placing and picking up order* (memberikan order pesanan tamu ke bagian dapur dan membawanya ke meja tamu).
 - f. *Serving food and beverage* (menyajikan pesanan tamu di meja)
- Payment* (melayani pembayaran).

Penerapan

Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Restaurant

Restoran lokasi atau struktur yang terstruktur secara ekonomi dan menawarkan layanan terbaik kepada semua pelanggan dalam bentuk makanan atau minuman. Tujuan operasional restoran adalah untuk menghasilkan keuntungan dan menyenangkan pelanggannya (Atmodjo,2005).

Restoran juga didefinisikan oleh Marsum (2005) sebagai lokasi atau struktur yang terstruktur secara komersial dan menawarkan makanan dan minuman berkualitas tinggi kepada semua pelanggan. Menurut Prof. Vanco Christian dari Cornell University's School of Hotel Administration (dalam Marsum, 2005), tujuan dari operasional restoran adalah untuk menghasilkan keuntungan. Tujuan operasional utama sebuah restoran adalah untuk memuaskan kliennya selain mengejar bisnis atau keuntungan.

Menurut Soekresno (2000) pada dasarnya restoran yang berada dalam suatu hotel dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

a. *Formal Dining Room*

Restoran kelas atas yang terletak di dalam hotel yang dirancang sedemikian rupa sehingga hanya pelanggan tertentu yang diizinkan makan di sana. Ada tiga bagian untuk restoran ini, termasuk:

1. *Rotiserie* adalah restoran eksklusif, dimana tempat pembakaran dapat dilihat tamu.
2. *Grill Restaurant* adalah restoran untuk steak atau chop yang mana, makanan tersebut dimasak menurut selera tamu.
3. *Supper Club Restaurant* adalah restoran yang mengadakan pertunjukan, pada saat para tamu menikmati hidangannya.

b. *Informal Dining Room.*

Restoran kasual di mana hotel menyediakan fasilitas yang dibutuhkan restoran, yang diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu:

1. *Coffee Shop* yakni industri yang dijalankan secara profesional yang melayani pelanggan dengan makanan dan minuman non-formal.
2. *Pool Snack Bar* yakni sedikit makanan dan minuman yang menyajikan bar counter di kolam renang hotel.
3. *Room Service* yakni sistem pemesanan makanan dan minuman hotel yang memungkinkan tamu memesan dari dalam kamar mereka dan mengirimkannya ke kamar mereka.

c. *Specialities Restaurant*

Yakni restoran yang menyajikan makanan atau hidangan yang luar biasa. Masakan khusus ini biasanya sangat dikenal di seluruh dunia, termasuk hidangan Jepang, Korea, Italia, dan lainnya

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain teknik penelitian kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif lebih menitikberatkan pada ciri, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan dan digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan kejadian yang terjadi saat ini, baik alam maupun buatan manusia.

Selain itu, studi deskriptif hanya menggambarkan suatu kondisi apa adanya, tanpa menawarkan terapi, perubahan, atau perubahan apapun terhadap faktor yang diteliti. Penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan rekaman, menjadi satu-satunya bentuk terapi, menurut Sukmadinata (2011).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di The Zuri Hotel Pekanbaru dimana beralamatkan di Jalan Soekarno Hatta, Kompleks Transmart, Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28292. Waktu pelaksanaan berlangsung sejak bulan Januari 2023 hingga Februari 2023.

Subjek Penelitian

Yang menjadi penelitian ini adalah sumber data utama penyelidik atau individu yang memberikan informasi kepada penulis dikenal sebagai informan. Ada 3 (tiga) orang informan, diantaranya, 1(satu) F&B Manajer, 1 (satu) Act Asst. Banquet Manager, dan 1 (satu) F&B Waiter.

Jenis dan Sumber data

Data Primer

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dikumpulkan secara langsung dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari hasil wawancara serta observasi yang dilaksanakan kepada F&B Manager, Act Asst. Banquet Manager dan Waiter Restaurant yang ada di The Zuri Hotel Pekanbaru.

Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini berupa data data yang didapatkan dari hasil studi kepustakaan yang peneliti lakukan.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang ada dalam suatu gejala pada subjek penelitian (Widoyoko, 2014). Peneliti memanfaatkannya dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi mengenai Penerapan General Service Rule di Makan Place Restaurant

The Zuri Hotel Pekanbaru. Peneliti menggunakan observasi langsung terhadap item-item penelitian dalam penelitian ini untuk melakukan observasi agar lebih memahami bagaimana penerapan general service rule tersebut.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi langsung dari informan dengan menggunakan format tanya jawab. Wawancara adalah sesi tatap muka, tanya jawab antara dua orang atau lebih.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2018) adalah perolehan data dan informasi berupa buku, arsip, makalah, angka-angka tertulis, dan foto dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat membantu dalam penelitian. Dalam proses dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan bukti atau keterangan keterangan berupa gambar mengenai Penerapan General Service Rules di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru

d. operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variable	Sub-Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
(1)	(2)	(3)	(4)
Pelaksanaan General Service Rules di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru	<i>Welcoming Guest</i>	Menyambut tamu yang datang ke restaurant dengan ramah dan hangat oleh seorang greeter.	Observasi Dokumentasi Wawancara
	<i>Guiding and Seating</i>	Mengantar dan mempersilahkan tamu duduk di tempat yang telah disediakan.	
	<i>Check Comfort and Seating Arrangement</i>	Memeriksa kenyamanan dan pengaturan tempat duduk tamu.	
	<i>Serving Water</i>	Menyajikan air ke water goblet tamu	
	<i>Menu Presentation</i>	Pemberian daftar menu kepada tamu	
	<i>Taking Order</i>	Menerima pesanan dari tamu	
	<i>Suggestive Selling</i>	Menawarkan tamu menu yang sedang di promosikan	
	<i>Repeat Order</i>	Mengulangi pesanan tamu	
	<i>Placing Order to System and Kitchen</i>	Menginput pesanan tamu ke sistem dan kitchen agar segera diproses	
<i>Quality Checking</i>	Mengecek kualitas makanan atau pesanan tamu		

(1)	(2)	(3)	(4)
	<i>Food Presentation</i>	Menyajikan makanan yang telah dipesan tamu	
	<i>Check Satisfaction</i>	Menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan dan pelayanan	
	<i>Offer Dessert</i>	Menawarkan tamu makanan penutup	
	<i>Clearing and Crumbing</i>	Membersihkan peralatan makanan dan remahan sisa makanan yang ada diatas meja makan tamu	
	<i>Presenting the Bill</i>	Memberikan tagihan pesanan tamu apabila tamu sudah meminta	
	<i>Thank the Guest</i>	Memberikan ucapan terimakasih dan kata kata hangat serta berkesan pada tamu saat meninggalkan restoran	

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan General Service Rule di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru

Penerapan merupakan salah satu tindakan yang penting setelah menyusun perencanaan yang digunakan sebagai pedoman mengarahkan *F&B section* untuk mendapatkan tujuannya. Penerapan juga dapat digunakan sebagai evaluasi dari kinerja para karyawan. Tugas masing-masing staff pramusaji atau waiter telah dipersiapkan oleh *manager F&B Service* sehingga staf dapat melaksanakan tugasnya dengan mengikuti sistem tersebut dengan tanggung jawab penuh. Staf *F&B Service* harus bertanggung jawab atas setiap tugas dimana sudah diberikan dan harus menerima akibatnya jika melakukan kesalahan baik disengaja atau tidak disengaja dengan profesional. Setiap Staf *F&B Service* juga memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda dalam pelaksanaan tugas dan disesuaikan dengan jabatan masing-masing staf. Disini penulis akan membahas mengenai pelaksanaan *General Service Rules* oleh pramusaji di The Zuri Hotel Pekanbaru pada F&B

Departemen, seperti berikut: pertama *Welcoming Guests*, menyapa pengunjung yang memasuki restoran dengan kehangatan dan keramahan, kedua *Guiding and seating the guest/s*, menemani pengunjung ke kursi dan meminta mereka untuk duduk. Ketiga *Check comfort and seating arrangement*, periksa kenyamanan dan pengaturan tempat duduk tamu. Keempat *Serving water*, menyajikan air ke water goblet tamu. Kelima *Menu Presentation*, memberi buku menu kepada tamu. Keenam *Order Taking*, mencatatkan pesanan tamu, ketujuh *Suggestive Selling*, menawarkan tamu menu yang dipromosikan, ketujuh *Repeat order*, kedelapan menginput/menempatkan pesanan ke sistem dan kitchen. Kesembilan *Quality Checking*, Kesepuluh *Food Prenstation*, kesebelas *Check Statisfaction*, duabelas *Offer Dessert and Drinks*, tawarkan Makanan Penutup dan Minuman, tigabelas *Clearing and Crumbing*, membersihkan peralatan kotor dan remahan makanan yang berada di area meja makan tamu, empat belas *Presenting the Bill*, penghitungan semua pesanan pelanggan, dan pengiriman ke pelanggan berdasarkan permintaan, dan terakhir *Thank the Guest/s*, memberikan ucapan/terimakasih kepada tamu secara ramah dan hangat.

Berdasarkan data yang ada diatas penulis melakukan penelitian mengenai bagaimana Penereapan *General Service Rules* di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru. Dari itu penulis melakukan wawancara pada bagian *F&B Service* yang ada di The Zuri Hotel Pekanbaru.

Welcoming Guests

Pada saat *Welcoming Guest*, greeter ialah orang yang bertugas menyambut tamu. *Welcoming guest* ini merupakan cara staf untuk menyambut tamu pada saat tamu sudah tiba didepan pintu Restaurant, biasanya mengucapkan selamat datang dengan bersikap sopan dan ramah kepada tamu.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager, Dari wawancara ini penulis menyimpulkan bahwa Welcoming Guest merupakan tahap awal dalam general service rule dan sangat penting agar tamu mendapatkan kesan yang baik pada saat masuk ke restoran. Welcoming Guest dilakukan dari awal tamu masuk ke restoran hingga tamu duduk menempati mejanya. Dengan kondisi apapun, waiter harus melakukan welcoming guest kepada tamu agar tamu merasa dihargai.

Guiding and Seating

Waiter yang bertugas melayani tamu mengantarkan tamu serta mempersilahkan tamu untuk duduk di kursi dimana sudah disediakan dengan cara waiter berdiri tegak tepat dibelakang kursi dan menarik perlahan kursi ke belakang sedikit sehingga ada celah untuk tamu masuk kedepan kursi dan tegak didepan kursi lalu mempersilahkan tamu duduk serta pelayan menggerakkan kursi ke depan dengan satu lutut saat pengunjung bersiap untuk berbaring untuk memastikan mereka nyaman mungkin.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku *Food and Beverage Manager* dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager. Dari wawancara ini Pada wawancara ini penulis menyimpulkan bahwa setelah melakukan welcoming guest, waiter mengantarkan tamu ketempat yang telah disediakan dan menarik sedikit kursi hingga tamu bisa masuk kecelah antara kursi dan meja lalu mendorong kursi dengan perhalan menggunakan lutut dan pastikan tamu telah nyaman duduk ditempat tersebut.

Check Comfort and Seating Arrangement

Memeriksa kenyamanan dan pengaturan tempat duduk tamu ialah dengan cara konfirmasi apakah tamu merasa nyaman dengan kursi,meja dan tempat yang dipilih, lalu tanyakan apakah mejadan jumlah kursi sudah cukup untuk jumlah tamu.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager. Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk memastikan kenyamanan tamu tanyakan kepada tamu ingin duduk dimana terlebih dahulu, apakah ingin dismoking area atau non smoking lalu pastikan kursi cukup untuk jumlah tamu yang ada.

Serving Water

Serving Water merupakan langkah penyajian air es atau air dengan suhu ruangan sesuai kebutuhan tamu ke water goblet yang ada dihadapan tamu.

Disini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager. Dari wawancara disimpulkan bahwa dalam kegiatan serving water harus disajikan melalui bagian kanan tamu dan serving water dilakukan sesuai permintaan tamu.

Menu Presentation

Menu Presentation adalah langkah waiter memberikan daftar menu kepada tamu sebagai sumber informasi mengenai jenis makanan dan minuman yang dapat dipesan.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager. Dari wawancara penulis menarik kesimpulan bahwa sebagai waiter harus memahami menu makanan yang tersedia agar mudah menjelaskan dan memperkenalkan makanan kepada tamu.

Taking Order

Taking Order merupakan langkah waiter dalam mencatat pesanan dari tamu. Dan terkadang tamu masih belum memiliki pilihan pada pesannya,waiter bertugas membantu tamu dengan menawarkan makanan terbaik yang menjadi best selling di restaurant.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act.

Asst. Banquet Manager. Dari wawancara penulis menarik kesimpulan jika tamu memiliki pesanan sebagai waiter akan memproses pesanan, namun jika belum waiter akan menawarkan menu yang menjadi best selling di restaurantnya.

Suggestive Selling

Suggestive selling merupakan teknik penjualan yang dilakukan untuk dengan cara menawarkan makanan dan minuman special atau makanan yang menjadi best selling atau yang sedang dipromosikan.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food And Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager. Dari wawancara penulis menyimpulkan bahwa dalam suggestive selling kita harus meyakinkan tamu bahwa menu tersebut bermanfaat bagi tamu.

Repeat Order

Repeat order ialah mengucapkan kembali pesanan yang diorder oleh tamu untuk menghindari terjadinya kekeliruan atau kesalahan dalam pemesanan.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager. Dari wawancara penulis menarik kesimpulan bahwa untuk melakukan repeat order alangkah baiknya meminta izin terlebih dahulu untuk membaca ulang pesanan, repeat order dilakukan untuk memastikan kelengkapan pesanan dan meminimalkan complaint terhadap kesalahan pemesanan.

Placing Order to System and Kitchen

Placing order to system and kitchen ialah menginput atau menempatkan pesanan ke sistem dan kitchen agar pesanan segera dibuat.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager dan dengan Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa menginput pesanan ke sistem itu berfungsi untuk mendaftarkan pesanan dan diserahkan ke kitchen agar segera dibuat dan disajikan kepada tamu.

Quality Checking

Quality Checking dilakukan untuk mengecek kualitas pesanan sebelum disajikan kepada tamu, periksa kembali pesanan untuk melihat apakah dalam kondisi baik dengan memeriksa kebersihan dan kualitas makanan, penggunaan bumbu atau saus, ukuran dan jumlah makanan yang diminta, dan bahan yang digunakan.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager, Bapak Tommy selaku Act. Asst. Banquet Manager, dan Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa quality checking dilakukan untuk menghindari kesalahan penyajian makanan dan untuk memastikan kebersihan dan juga kualitas makanan.

Food Presentation

Food presentation ialah menyajikan makanan yang telah siap disajikan kepada tamu. Waiter harus berhati-hati menyajikan makanan dan diperlukan keahlian dalam membawa beberapa makanan.

Disini penulis mewawancarai Bapak Tommy selaku Act. Asst. Banquet Manager. Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa setelah pemberitahuan dari kitchen, waiter akan segera menyajikan hidangan kepada tamu dan memastikan kelengkapan pesanan tamu.

Check Satisfaction

Check satisfaction adalah kunci dari kemajuan sebuah restoran, karena apabila konsumen merasa puas dan senang dengan makanan yang ada di restoran tersebut maka konsumen akan kembali dan menjadi langganan di restaurant tersebut.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager, Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager, dan Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa dengan adanya check satisfaction, sangat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas produk dari meningkatkan pelayanan di restaurant, dengan menanyakan kepuasan pelanggan

juga dapat membuat pelanggan memiliki keinginan untuk berlangganan.

Offer Dessert

Offer Dessert merupakan teknik menawarkan makanan penutup kepada tamu seperti tawarkan teh atau kopi.

Penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager, Bapak Tommy selaku Act. Asst. Banquet Manager, dan mewawancarai Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara penulis mengambil kesimpulan bahwa untuk menawarkan dessert tidak boleh memaksa tamu dan juga dalam menawarkan dessert kita harus menjelaskan manfaat dari dessert tersebut bagi tamu.

Clearing and Crumbing

Clearing merupakan kegiatan waiter membawa peralatan makan tamu setelah tamu selesai makan, dan crumbing merupakan kegiatan waiter yang dilakukan dari sebelah kiri tamu untuk membersihkan remahan makanan yang ada pada meja makan tamu. Dalam kegiatan ini tidak boleh mengganggu kegiatan tamu.

Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager, Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager, dan Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa clearing dilakukan dari sebelah kiri tamu pada saat tamu selesai menggunakan peralatan makan dengan izin dari tamu dan crumbing dilakukan bersamaan dengan clear up dengan meminimalkan remahan yang jatuh kelantai

Presenting the Bill

Presenting bill adalah menyajikan jumlah total pesanan tamu, yang dipersiapkan oleh cashier lalu diserahkan kepada tamu oleh waiter jika tamu sudah memintanya. Dua cara pelanggan dapat melakukan pembayaran adalah dengan meminta pelayan untuk menerima tagihan atau membayar di kasir. Disini penulis mewawancarai Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager, Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager, dan

Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara disimpulkan bahwa presenting the bill dipersiapkan oleh cashier restaurant dan diserahkan kepada tamu apabila tamu memintanya melalui waiter atau tamu yang langsung mendatangi cashier untuk membayarnya.

Thank the Guest

Thank the guest dilakukan pada saat tamu akan meninggalkan restaurant, antar pengunjung ke pintu sambil melibatkan mereka dalam beberapa diskusi singkat yang menyenangkan untuk membuat mereka ingin kembali, dan jangan lupa untuk berterima kasih kepada mereka.

Disini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Permadi selaku Food and Beverage Manager, Bapak Tommy selaku Act Asst. Banquet Manager, dan Bapak Bagas selaku Waiter. Dari wawancara penulis menarik kesimpulan bahwa thank to guest dilakukan penuh dengan sopan santun dan dalam mengucapkan salam perpisahan harus dengan senyuman agar tamu merasa dihargai serta terkesan sehingga ingin berkunjung kembali ke hotel.

Kendala Penerapan General Service Rule di Makan Place Restaurant The Zuri Hotel Pekanbaru

a. Miss Comunication antar karyawan Food and Beverage Service

The Zuri Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang ikut serta dalam penjualan tempat, makanan dan minuman yang ada di hotel Pekanbaru. Dengan banyaknya tamu yang berkunjung di restaurant dan tamu menjadi meningkat pada saat weekend, komunikasi antar karyawan tentu harus dijaga dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tamu. Terlebih lagi pada saat breakfast, F&B manager kurang melakukan briefing antar karyawan sebelum melayani tamu dikarenakan minimnya waktu yang tersedia, sehingga sering terjadi salah paham antar karyawan dalam pelaksanaan.

F&B Manager, Act. Asst Banquet Manager, dan F&B Supervisor selalu berkoordinasi mengenai pelayanan terhadap tamu, namun terkadang juga lalai dalam mengontrol waiter yang sedang tidak melakukan pelayanan, waiter sering melewati tahapan yang umum pelayanan yang ada. Waiter mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan F&B Manager, Act. Asst. Banquet Manager dan waiter yang lainnya dikarenakan banyaknya jumlah tamu dan jumlah pramusaji yang terbatas karena terbagi juga ke dalam event banquet dadakan yang terjadi. Waiter diberitahu adanya event dan langsung mengerjakan pelayanan di event tersebut dan terkadang saat melakukan pelayanan di restaurant, disaat yang bersamaan melakukan pelayanan di event banquet.

b. Terbatasnya Menu yang dimiliki Restaurant

Dengan terbatasnya menu yang dimiliki restaurant, sering terjadinya kebingungan waiter dalam melakukan pesanan dikarenakan menu yang dipesan bahannya kosong sehingga menghambat dalam pelaksanaan *taking order* bila tamu banyak dan datang di waktu yang bersamaan dan itu membuat habisnya waktu hanya dalam proses *taking order*.

c. Keterlambatan Pelayanan dalam Penyajian Menu

Dikarenakan terbatasnya menu yang dimiliki, bila tamu sudah *order*, waiter kesulitan dalam melakukan pelayanan penyajian yang efisien, dikarenakan petugas bagian restaurant menunggu orderan yang lain datang dan lengkap terlebih dahulu membuat tamu lama menerimanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Penerapan *General Service Rules* di Makan Place The Zuri Hotel Pekanbaru, penulis bisa menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Pada penerapan *general service rules*, waiter memiliki peran penting mulai dari awal *welcoming guest*,

guiding and seating, check comfort and seating, serving water, menu presentation, taking order, suggestive selling, repeat order, placing order to system and kitchen, quality checking, food presentation, check satisfaction, offer dessert, clearing and crumbing, presenting the bill dan *thank the guest*.

- b. *Welcoming Guest* merupakan tahap awal dalam *general service rules* dan sangat penting agar tamu mendapatkan kesan yang baik pada saat masuk ke restoran dan dilakukan dari awal tamu masuk ke restoran hingga tamu duduk menempati mejanya. Dengan kondisi apapun, waiter harus melakukan *welcoming guest* kepada tamu agar tamu merasa dihargai.
- c. *Guiding and Seating* dilakukan setelah *welcoming guest* dengan mengantarkan tamu ketempat yang telah disediakan dan menarik sedikit kursi hingga tamu bisa masuk kecelah antara kursi dan meja lalu mendorong kursi dengan perhalan menggunakan lutut dan pastikan tamu telah nyaman duduk ditempat tersebut.
- d. *Check Comfort and Seating Arrangement* untuk memastikan kenyamanan tamu tanyakan kepada tamu ingin duduk dimana terlebih dahulu, apakah ingin *dismoking area* atau *non smoking* lalu pastikan kursi cukup untuk jumlah tamu yang ada.
- e. *Serving Water* dilakukan pada saat tamu telah duduk di kursi yang telah disediakan sesuai request tamu.
- f. Dalam *Menu Presentation*, sebagai waiter harus memahami menu makanan yang tersedia agar mudah menjelaskan dan memperkenalkan makanan kepada tamu.
- g. *Taking Order* dilakukan pada saat tamu telah memiliki pesanan, apabila tamu belum mempunyai pesanan, waiter akan menawarkan *best selling* yang ada di restaurant.

- h. *Suggestive Selling* merupakan teknik penjualan yang dilakukan dengan cara menawarkan makanan dan minuman yang menjadi best selling atau menu yang sedang dipromosikan dengan cara meyakinkan tamu bahwa menu tersebut bermanfaat bagi tamu.
- i. *Repeat Order* dilakukan untuk menimalisir terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam pemesanan dan juga memastikan kelengkapan pesanan.
- j. *Placing Order to System and Kitchen*, ialah menginput atau menepatkan pesanan tamu ke sistem dan ke kitchen agar segera diproses oleh kitchen.
- k. *Quality Checking* berguna untuk mengecek kualitas makanan sebelum disajikan kepada tamu untuk mengetahui pesanan dalam kondisi baik di segi kebersihan dan kualitas makanan.
- l. *Food Presentation* menyajikan makanan yang telah siap untuk disajikan kepada tamu dan memastikan kelengkapan pesanan.
- m. *Check Satisfaction* merupakan tahap untuk mengetahui kepuasan pelanggan, ketika sudah mengetahui kepuasan pelanggan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan di restaurant.
- n. *Offer Dessert* merupakan kesempatan dalam menawarkan makanan penutup dengan cara menjelaskan manfaat dessert yang ada kepada tamu agar tamu tertarik namun tidak memaksa tamu.
- o. *Clearing and Crumbing*, kegiatan waiter untuk melakukan *clear up* atau membersihkan peralatan makan yang sudah digunakan tamu dan juga melakukan kegiatan membersihkan remahan makanan yang ada di meja tamu.
- p. *Presenting the Bill* yaitu menyajikan atau menjumlahkan total keseluruhan pesanan tamu kepada tamu untuk segera dibayarkan.
- q. *Thank to Guest* merupakan proses mengucapkan terima kasih kepada tamu dan dilakukan dengan penuh sopan santun sambil mengiringi tamu keluar restaurant.
- r. Hambatan yang dihadapi waiter dan waitress F&B dalam pelaksanaan pelayanan dalam F&B department adalah kurangnya komunikasi dan koordinasi antar sesama, terbatasnya menu yang ada di restoran membuat waiter dalam presenting menu ke tamu dan membuat keterbatasan waktu sehingga pada saat penyajian makanan menjadi makan waktu.

Saran

Berlandaskan kesimpulan dimana sudah diuraikan diatas, maka penulis bisa memberi saran sehubungan penerapan general service rule di makan place The Zuri Hotel Pekanbaru, yaitu:

1. Memperbaiki komunikasi antar *staff F&B service*, menyempatkan untuk melakukan *briefing* dan melakukan pembagian tugas yang jelas agar terhandlenya *event* dengan maksimal dan tidak membuat tamu lama menunggu.
2. Mengulangi training tentang general service rule kepada semua waiter setidaknya 3 bulan sekali agar lebih teliti dalam melaksanakan pelayanan.
3. Menambahkan menu makanan dan minuman yang terbaru yang ada di restaurant sehingga tamu tertarik dan leluasa untuk melakukan orderan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admojo, Masrum W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Anggraini, Silvia. 2014. *Pengaruh Pelayanan Pramusaji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Narendra The Sunan Hotel Solo*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- Arief, Abdul Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Bagyono, & Sambodo, A. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Bagyono, 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta
- Budiningsih, A. 2009. *Restoran 1,1B,2&3*. Bogor: Ghalia Indonesia Printing.
- Dimiyati, Aan Surachlan. 1992. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Deviri Ganan
- Duverger. 2010. *Sosiologi Politik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodelogi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hepani, Ketut. Rahmawati, P.I, dan Andiani, N.D. 2019. *Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Palms Restaurant Hotel Holiday INN Resort Baruna Bali*. Universitas Pendidikan Ganesha. Bali.
- Jasfar, Farid. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Penerbit: PT Gahlia Indonesia. Bogor.
- Kesumadewi, Putu Diah. 2016. *Etika Pelayanan Makanan dan Minuman oleh Pramusaji di Hotel*. Universitas Udayana Denpasar.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Garasindo.
- Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food And Beverage Service Operational-Job Preparation*. Yogyakarta. Andi.
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ninemeier, J.D. & D.K. Hayes. (2006). *Hotel Operations Managament*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat
- Sihite, Richard .2000. *Hotel Management*, Surabaya : SIC
- Sitorus, Olga Theolina. 2017. *Pengaruh Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Warung Pojok pada Hotel Grand INNA Medan*. Politeknik Mandiri Bina Prestasi.
- Soekresno. 2000. *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Soekresno, 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia
- Soekrisno, dan Pendit. 2004. *Petunjuk Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta Utara. Mapindo.
- Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta,cv.
- Supriyanto, S & Hendriyati, L. 2021. *Analisa Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Aryaartta Malioboro Yogyakarta,Indonesia*. Jurnal of Tourism and Economic Vol 4, No.1, 2021.
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Manajemen Jasa*. Penerbit:Andi Offset. Yogyakarta
- Usman, M. Basyiruddin. 2002. *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press
- Widanaputra. (2009). *Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem informasi*. Graha Ilmu .

Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Esensi: Jakarta.
Wiyasha, I.B.M. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset

Wulansari, D. 2009. *Sosiologi (Konsep dan Teori)*. Bandung: PT. Refika Aditama.