



Pelaksanaan Tugas dan Kerja Sama Pramusaji dalam Melayani Tamu di Cavinton Hotel Yogyakarta

Heni Widyaningsih^{1*}, T. Prasetyo Hadi Atmoko²

^{1,2}Akademi Pariwisata Yogyakarta, Indonesia
* heni.widya08@gmail.com

Article Info

Submitted, 16 March 2024
Revised, 29 March 2024
Accepted, 1 April 2024

Keywords:

Task Execution; Waiters;
Cooperation

Kata Kunci:

Pelaksanaan Tugas;
Waiters; Kerjasama

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of waiters' duties, and to determine Waiter's cooperation with other departments at Cavinton Hotel Yogyakarta. The research method carried out is a qualitative method with the method of collecting data on interviews, observations and literature studies. The result of this study is that the implementation of waiter and waitress duties at Cavinton Hotel Yogyakarta is carried out in accordance with the steps taken by the waiter / waitress when serving the Table D'hote or Buffet menu at Shambhala All Day Dinning, namely Greeting the Guest, Escorting and sitting the guest, Presenting the menu, Taking beverage order, Clear up, Crumbing down, Presenting the bill (if there is additional breakfast) and Table setting. Taking orders at Cavinton Hotel Yogyakarta are Taking Orders to receive and record all food and beverage orders, which are then forwarded to relevant departments, such as kitchen, bar, pastry. FB Service collaboration with other departments in Cavinton Hotel Yogyakarta, namely with Front Office, Housekeeping, Steward, Laundry, Purchasing, Accounting, and Human Resources Department.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas *waiters*, dan untuk mengetahui kerja sama *waiter* dengan departemen lain di Cavinton Hotel Yogyakarta. Metode penelitian yang dilakukan yaitu metode kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi dan studi Pustaka. Hasil dari penelitian ini yaitu pelaksanaan tugas *waiter* dan *waitress* di Cavinton Hotel Yogyakarta dijalankan sesuai dengan langkah-langkah yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada saat melayani menu *Table D'hote* atau *Buffet* di Shambhala All Day Dinning yaitu *greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu, taking beverage order, clear up, crumbing down, presenting the bill* (jika ada *additional breakfast*) dan *table setting. taking order* di Cavinton Hotel Yogyakarta yaitu *taking order* menerima dan mencatat segala pesanan makanan dan minuman, yang selanjutnya diteruskan ke departemen terkait, seperti *kitchen, bar, pastry*. Kerjasama *FB service* dengan departemen lain di Cavinton Hotel Yogyakarta yaitu dengan *front office, housekeeping, steward, laundry, purchasing, accounting, dan human reseources departement*.

D.O.I:

<https://doi.org/10.17509/jithor.v7i1.57471>

PENDAHULUAN

Industri pariwisata saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama bidang hotel dan restoran. Kenyamanan bagi pelanggan merupakan sebuah tuntutan dalam pengembangan di industri pariwisata. Departemen yang bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memberikan kepuasan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang menjadi daya Tarik pengunjung. Departemen F&B di hotel terdiri dari dua bagian yakni *FB Service* dan *FB Product*. Kedua bagian tersebut saling bekerja sama dalam memenuhi kebutuhan tamu melalui order menu yang diinginkan. Pelayanan tersebut dapat dilakukan baik untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang hanya membeli makanan dan minuman di hotel tersebut.

Penjualan makanan dan minuman merupakan sumber pendapatan hotel yang kedua setelah kamar, sehingga pelayanan akan kebutuhan makanan dan minuman merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis perhotelan. Selain menginap, tamu juga memerlukan makan dan minum untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Pelayanan akan makanan dan minuman yang sesuai prosedur akan memberikan kepuasan terhadap tamu. Pelayanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel tentu saja akan membuat tamu merasa kecewa.

Salah satu tahap dalam *sequence of serviced* di FB departemen adalah *Taking Order*. *Taking order* merupakan bentuk pelayanan yang sering dibutuhkan di *Food and Beverage Departement* (Ilham & Waryono, 2020). *Taking Order* berarti menerima dan mencatat segala pesanan tamu dengan yang telah ditetapkan oleh Cavinton Hotel Yogyakarta dalam *Standard Operating Prosedure*. Standar inilah yang harusnya menjadi patokan di Cavinton Hotel Yogyakarta dalam

melayani tamu. Namun terkadang tidak semua *waiter/waitress* di Cavinton Hotel Yogyakarta bisa menjalankan *Standard Operating Prosedure* dengan baik dan benar.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat ditarik rumusan masalah studi ini yakni, bagaimana pelaksanaan tugas *waiter/ waitress* di Cavinton Hotel Yogyakarta? Serta bagaimana kerja sama *waiter/waitress* dengan departemen lain di Cavinton Hotel Yogyakarta?

TINJAUAN PUSTAKA

Food and Beverage Departement dalam Sebuah Usaha Jasa Akomodasi/ Perhotelan

Bagian ini merupakan bagian yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Selain itu, departemen FB juga memiliki fungsi melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyiapan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan produk.

Food and Beverage Departement adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang berkaitan, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional (Kurniasari & Sugiyanto, 2020). *Food and Beverage Departement* merupakan bagian hotel yang bertugas mengolah, memproduksi bahan mentah menjadi makanan atau hidangan siap saji (Atmoko & Widyaningsih, 2018).

Food and Beverage Departement merupakan departemen yang sangat diperlukan di hotel karena terkait dengan penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman. Dalam melaksanakan tugasnya, *food and beverage departement* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung dan harus saling bekerjasama satu sama lain. Dua bagian di FB departemen tersebut adalah: *Food and Beverage* bagian depan (*front service*) *Front service* yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu. Bagian ini terdiri dari *bar*, restoran, *banquet* dan *room service*. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*) *Back service* yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melakukan perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*.

Menurut Pane (2018), tujuan departemen *food and beverage* adalah: menjual makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan harga yang sesuai. Memberikan pelayanan prima kepada tamu sehingga tamu merasa puas dan nyaman. Pelayanan ini menyangkut mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, dan sanitasi peralatan yang dipakai. Serta, memperoleh keuntungan sebesar-besarnya untuk keberlanjutan usaha.

1. Jenis Pelayanan atau Service

Menurut Gery (2018) pelayanan atau *service* adalah usaha atau tindakan pemasaran untuk memberikan produk terbaik konsumen agar tidak hilang. Menurut Marsum (2005: 284) jenis-jenis *service* yaitu:

a. English Service

Dalam *english service*, *waiter/s* akan sangat aktif untuk menyajikan makanan kepada tamu karena makanan masih berada di *platter*. *Waiter/s* akan melayani tamu

dengan memberikan makanan dari *Serving Dish* ke piring tamu.

b. French Service

Dalam *french service*, *waiter* membawa makanan yang akan diletakkan ditengah meja. Sehingga tamu mengambil makanan sendiri.

c. American Service

Dalam *American service*, makanan akan dipresentasikan dari dapur, dan *waiter* akan langsung menyajikannya kepada tamu. Cara ini paling banyak dipakai di *restaurant* saat ini karena lebih cepat.

d. Russian Service

Dalam *russian service*, makanan dipresentasikan menggunakan *trolley* kereta untuk tamu di *restaurant*. Makanan disajikan menggunakan peralatan dari *silver/perak*.

e. Guaridon Service

Dalam *guaridon service*, makanan setengah jadi dari dapur akan diselesaikan di dalam *restaurant* menggunakan *trolley/kereta* dengan alat pemasaknya. Dalam jenis *guaridon service*, keterampilan *waiter* akan digunakan untuk mengolah makanan seperti *flambee*, *memfillet* dan lain-lain dengan sedikit aksi pertunjukan.

f. Silver Service

Semua peralatan yang digunakan dalam *silver service* menggunakan perak. Makanan biasanya diletakkan di satu meja dengan pemanas.

g. Cafeteria Service

Cafeteria service adalah layanan yang banyak ditemukan di kampus, rumah sakit dan lain-lain. Pelanggan biasanya hanya menunjukkan makanan yang diinginkannya yang ada di *display* kepada petugas hotel dan mereka akan memberikan makanan itu

dengan peralatan seperti pisau, sendok dan garpu bersama dengan piring dan pesannya.

h. **Buffet Service**

Dalam *buffet service*, semua makanan diletakkan di satu meja panjang dan tamu akan mengambil sendiri makanan yang mereka inginkan atau *self-service*.

i. **Room Service**

room service adalah layanan makanan yang dipesan di kamar.

2. Tata Cara Service.

a. Greeting

Yang dilakukan saat *Greeting* adalah:

- 1) Berikan salam ketika tamu telah tiba di depan pintu restoran dengan mengucapkan "Selamat Datang"
- 2) Lakukan kontak mata, tersenyum ramah dengan sedikit membungkukkan badan untuk memberikan kesan penghormatan.
- 3) Tanyakan untuk berapa orang atau apakah sudah reservasi.
- 4) Beritahukanlah kepada tamu adanya *smoking area* dan *nonsmoking area*.

b. Sitting

Yang dilakukan adalah:

- 1) *Greeters* mempersilahkan duduk /*seating the guest*.
- 2) Tariklah kursi dengan perlahan, diutamakan wanita untuk dipersilahkan duduk tapi lebih diperhatikan tamu yang lebih tua.
- 3) Tawarkan untuk menggunakan *baby chair* bagi anak kecil.
- 4) Tawarkan bantuan pada tamu yang membawa barang berat.
- 5) Bantulah tamu yang menggunakan jas untuk dibukakan dan menaruhnya

pada punggung kursi.

- 6) Beritahukanlah jumlah tamu pada server.

c. Laying Napkin

Pada saat *laying napkin*, yang harus dilakukan tamu adalah:

- 1) Membuka lipatan napkin/*laying folding napkin*
- 2) Berdiri di samping kanan tamu.
- 3) Bukalah lipatan napkin sesuai dengan standar dan prosedurnya.
- 4) Letakkan *napkin* di pangkuan tamu dan berhati-hatilah jangan sampai tamu merasa terganggu.

d. Presenting The Menu

Saat *presenting the menu* yang harus dilakukan adalah:

- 1) Memberikan daftar minuman/*giving the menu*
- 2) Ambil daftar menu minuman dan makanan dari *station*.
- 3) Pastikan menu dalam keadaan bersih dan dalam kondisi baik.
- 4) Berikanlah dari sebelah kanan tamu dan dalam keadaan terbuka.
- 5) Diutamakan tamu wanita terlebih dahulu.
- 6) Tata cara pengorderan sesuai dengan arah jarum jam.
- 7) Berdirilah dengan sempurna, tetap tersenyum dan lakukan kontak mata dengan tamu.
- 8) Berbicaralah dengan jelas dan perlahan agar mudah dipahami.

e. Order Taking

Saat *Order Taking*, yang harus dilakukan adalah:

- 1) Tawarkan menu spesial atau yang sedang dipromosikan.
- 2) Siapkan *captain order*.
- 3) Tulis semua pesanan tamu dengan jelas.
- 4) Beritahukan semua informasi

makanan dan minuman yang dijual dengan jelas.

- 5) Mengulangi pesanan tamu (*repeat order*).

f. *Serving Menu*

Saat *serving menu*, yang harus dilakukan adalah:

- 1) Segera menyajikan makanan dan minuman selagi masih hangat.
- 2) Pergunakan *round tray* untuk membawa makanan dan minuman.
- 3) Siapkan *coaster, straw, stirrer, sugar* yang sesuai dengan kebutuhan minuman dan juga *spoon, fork, dan knife* untuk makanan.
- 4) Untuk minuman yang menggunakan kaleng, bawalah minuman tersebut ke hadapan tamu dan bantulah untuk membuka, sedangkan untuk minuman yang menggunakan botol telah dibuka di bar dan disajikan di dalam gelas.
- 5) Untuk *chinese tea pot* tuangkanlah secara perlahan dan gunakanlah *underline*.
- 6) Sajikan dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang lebih mudah, sebutkanlah minuman dan makanan yang disajikan.

g. *Bill*

Saat mengantarkan *bill*, yang harus dilakukan adalah:

- 1) Mengantarkan *bill/ settle bill*.
- 2) Periksa *bill* apakah sudah sesuai dengan *captain order*.
- 3) Gunakan *cover bill* dan persiapkan pena.
- 4) Berikanlah dari sebelah kanan tamu dengan tangan kanan dan dalam keadaan terbuka.
- 5) Tunggu sesaat untuk pembayaran.

- 6) Hitunglah kembali jumlah yang harus dibayar dihadapkan tamu jika tamu membayar secara tunai dan pastikan telah sesuai dengan jumlah *bill*.

- 7) Apabila ada pembayaran dengan *charge room* pastikan data-data tamu tersebut mendukung untuk pembayaran melalui *charge room*.

- 8) Jika ada kembalian, kembalikan uang kembalian kepada tamu.

- 9) Ucapkan terima kasih dan tetaplh tersenyum.

h. *Say Thank You*

Yang dilakukan saat *say thank you* adalah:

- 1) Ucapkan terima kasih/*say thank you*.

- 2) Dilakukan kontak mata, tersenyum, dengan sedikit membungkukkan badan pada waktu mengucapkan terima kasih.

- 3) Antarlah tamu menuju pintu dengan sedikit percakapan singkat yang ramah dan berkesan agar tamu berminat untuk datang kembali.

3. *Waiter/Waitress (Pramusaji)*

Menurut [Fitria & Atalina \(2016\)](#) *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah hotel atau restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik, nyaman, puas terhadap pelayanan pesanan makanan dan minuman juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja untuk tamu berikutnya. Menurut [Rakhmawati dan Wisnu Hadi \(2015\)](#), pramusaji dapat diartikan sebagai:

- 1) Seseorang yang melayani makan

minum tamu di dalam sebuah restoran.

- 2) Seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran dan bar.
- 3) Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ke tempat duduk, menarik kursi saat mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, *clear up* peralatan yang kotor, memberikan *bill* pembayaran, menyelesaikan proses pembayaran, serta membersihkan meja makan sesuai prosedur dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya.

4. Ciri Pramusaji

Rendrawan (2020) menyatakan bahwa pramusaji harus bangga akan profesinya, dapat mencintai pekerjaannya, menguasai tugasnya sebagai seorang pramusaji, mau mengembangkan diri serta semangat melayani dan harus bijaksana.

5. Tugas Pramusaji

Menurut Adilla (2017) kompetensi dan tugas seorang pramusaji, yaitu membersihkan perlengkapan restoran, menyiapkan meja dan *sale board*, memesan dan membawa makanan dari dapur, memesan dan membawa minuman, berkomunikasi dengan bahasa asing untuk tugas-tugas yang berhubungan dengan tamu asing, mengangkat piring yang kotor dari meja tamu, menyajikan makanan,

menyajikan minuman *non-alcohol*, menyajikan wine, menulis pesanan makanan dari tamu, menulis pesanan minuman dari tamu, menghadapi keluhan tamu, menjumlah harga makanan dan minuman.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Analisa kualitatif dalam pengumpulan datanya tidak bersifat statistik atau angka sehingga digunakan model analisis interaktif (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu metode Wawancara, Metode Observasi, dan Studi Pustaka.

HASIL DAN DISKUSI

Pelaksanaan Tugas *Waiter/Waitress* di Cavinton Hotel Yogyakarta

Dalam Pelaksanaan tugas *waiter*, yang perlu diperhatikan adalah pengetahuan tentang SOP yang telah ditetapkan di hotel. Standarisasi SOP sama di semua *shift*, baik pada *shift* pagi, siang ataupun malam, yang membedakan adalah *job description* nya masing-masing *shift* saja. Dalam menjalankan tugas *waiters* di setiap *shift* sangat dibutuhkan komunikasi yang intensif baik dalam satu departemen maupun dengan departemen yang lainnya. Komunikasi menjadi kunci sukses dan kelancaran dalam menjalankan pekerjaan *waiter/waitress*.

Adapun beberapa pelaksanaan SOP yang dilakukan seorang *waiter/waitress* saat melakukan pekerjaan di Shambhala *All Day Dinning* Di Cavinton Hotel Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Tugas *Waiter/Waitress* pada Saat Sebelum *Opening* Sampai Dengan *Closing*

- a. Persiapan (*Prepare*)

- 1) Waiter/ waitress harus memahami *job description*.
 - 2) *Waiter / waitress* harus datang 15 menit sebelum pergantian shift untuk mempersiapkan segala sesuatu, seperti membersihkan dan mempersiapkan semua equipment yang meliputi: *knife, spoons, plate, napkin, sald and papper, ashtray*, dan lain-lain.
 - 3) *Waiter / waitress* mengeluarkan segala peralatan dan meletakkannya di *section* masing-masing agar lebih mudah dalam *set-up table*.
 - 4) *Waiter/waitress* mengatur posisi *table* dan langsung melakukan *crumbing table* agar tampak selalu bersih.
 - 5) *Waiter/waitress* membagi tugas mereka di masing-masing *service* seperti membersihkan *cutleries* meliputi *napkin, crumbing table*, menyiapkan fasilitas di *Buffet* untuk mempermudah dan mempercepat pada saat *set up table*.
 - 6) pada saat *prepare* pelayanan yang menggunakan sistem *buffet*, *waiter/waitress* harus mempersiapkan segala peralatan *buffet* seperti *bowl, soup spoons, dinner plate* dan lain-lain.
 - 7) *Waiter/waitress* mempersiapkan segala peralatan yang digunakan dalam melakukan *service* tamu yaitu meliputi *cutlery*, membersihkan *table*, mengganti taplaknya (*table cloth*), menyiapkan kopi dan teh, *salt and papper*, susu, menyiapkan *hot plate*, dan menata *buffet*.
- b. Peralatan (*Mise en Place*)
- Mise en Place* adalah peralatan yang digunakan oleh *waiter/waitress* *restaurant*. Langkah-langkah yang harus dilakukan pada saat menyiapkan *service station* untuk *mise en place* saat *breakfast* yaitu:
- 1) Di *station* para *waiter/waitress* menyiapkan *spoons and fork, tea and coffee cup, saucer, napkin, trash* tempat meletakkan piring/gelas kotor *side stand*. Yang harus ada di *service station* adalah *tea cup* disamping *coffee house*.
 - 2) alat-alat seperti *knife, fork, spoons*, harus bersih dan diletakkan didalam *dwarmer*.
 - 3) *Waiter/waitress* harus meletakkan cangkir kopi/teh di laci.
 - 4) Menyiapkan pemanas kopi/teh.
 - 5) Meletakkan tempat sampah di samping *service station*.
 - 6) *Waiter/waitress* harus menyiapkan *tray* di *side stand* masing-masing untuk mengangkat *cutlery* yang kotor.
 - 7) Rak menu harus disiapkan disamping kiri *service station*.
- c. Menutup Meja (*Table Set Up*)
- Pada saat *breakfast*, hal-hal yang harus dilakukan oleh *waiter/waitress* dalam mengatur meja adalah sebagai berikut:
- 1) Sebelum men *set-up*, *waiter/waitress* harus betul-betul dipastikan bahwa *table* yang akan di *set-up* nya sudah bersih.
 - 2) Seluruh peralatan yang sudah bersih kemudian dikeluarkan untuk dapat mengatur meja.
 - 3) *Waiter/waitress* memilih dan mengumpulkan *cutlery*

berdasarkan jenisnya masing-masing agar mempermudah dalam pengaturan meja.

- 4) Setelah semua *cutlery* siap, *waiter/waitress* mulai men *set-up table*.

d. Pelayanan (*Service*)

Setelah melakukan segala persiapan untuk *breakfast* yang dimulai dari *prepare* sampai *mise en place*, selanjutnya *waiter/waitress* akan membedakan *service* pada tamu datang. Langkah awal yang dilakukan *waiter/waitress* untuk menyambut tamu dengan *greeting* pada saat *breakfast* yaitu:

- 1) Bila tamu mulai datang, maka *waiter/waitress* mendekati tamu tersebut dengan tidak lupa mengucapkan *greeting* (*good morning, good afternoon, good evening*). *Greeting* tersebut tentu saja harus dilakukan dengan nada yang sopan dan *keep on smile*.
- 2) *Waiter/waitress* harus mengetahui nama tamu, maka *waiter/waitress* diharuskan menyebut nama tamu tersebut agar tamu tersebut merasa diperhatikan dan diharapkan kehadirannya kembali.
- 3) *Waiter/waitress* mengantar tamu ke meja yang telah dipesan sesuai dengan keinginan tamu. Apabila tamu itu berjumlah lebih dari satu orang, maka *waiter/waitress* harus mengantarkan tamu tersebut ke meja yang jumlah kursinya sesuai dengan jumlah tamu tersebut.
- 4) Menawarkan teh atau kopi kepada tamu kemudian memasang *napkin* pada saat tamu duduk. Hal ini dilakukan terlebih dahulu dengan menarik

kursi dan mendorong kembali. Dahulukan bagi tamu perempuan (*ladies first*) serta membukakan *cup* dan menuangkan.

- 5) Menanyakan nomor makanan dengan mencocokkan *pada form guest list* apabila tamu tersebut hanya makan saja. Apabila makanan tersebut tidak termasuk *breakfast*, maka harus dibuatkan *bill*.
 - 6) Mempersiapkan tamu untuk mengambil hidangan *buffet* sesuai dengan keinginan tamu.
 - 7) *Waiter/waitress* harus mengontrol, apabila ada *plate* yang kosong harus segera di *clear up ke stand* untuk kemudian di bawa ke *dishwasher*.
 - 8) *Waiter/waitress* harus mengontrol *cereal bowl* dan *juice glass* yang ada dimeja *buffet*, apabila sudah berkurang maka segeralah untuk mengambilnya di *dishwasher* dan mengelapnya di belakang.
 - 9) *Waiter/waitress* harus menyiapkan *baby chair* dan mengambilkan apa bila ada tamu yang membawa bayi.
 - 10) *Waiter/waitress* melakukan *clear up* peralatan pada saat tamu tersebut telah selesai makan dan meninggalkan meja, dan segera melakukan *clear-up* meja.
 - 11) Pada saat tamu selesai makan dan meninggalkan restoran, *waiter waitress* tetap menyapa tamu dengan tetap tersenyum, supaya memberikan kesan bahwa kita sering melayaninya.
- e. Membersihkan alat (*clear-up*)
- Waiter/waitress* harus tetap mengontrol meja tamu masing-masing *section* meskipun

braekfast dengan cara *buffet*. Apabila ditemukan *plate, spoon, knife* dan peralatan makanan lainnya diatas meja tamu yang telah kotor atau telah selesai digunakan, peralatan tersebut harus segera dibersihkan dan diletakkan di *side stand*, agar tidak mengumpul di meja tamu dan tamu tidak merasa terganggu sehingga bisa menikmati hidangan selanjutnya. *Clear up* di *side stand* yang sudah penuh harus dibawa ke *steward* untuk di bersihkan.

Cutleries yang telah kotor di meja tamu di *clear up*, *waiter/waitress* harus meminta ijin dengan mengatakan (*excus me, may i take your plate*). Bila tamu mengatakan “*yes*” barulah diambil dan dibawa ke *side stand*. Setelah *side stand* penuh dibawa ke *steward stand*.

2. Tugas Waiter/Waitress dalam Melayani Tamu Dari Awal Sampai Dengan Clear Up

a. Check Job Desk

Waiter/waitress melihat *working job desk* yang sudah ditentukan untuk mengetahui di *section* mana *waiter/waitress* akan bekerja.

b. Make sure preparation clear

Waiter/waitress wajib berkeliling di area restoran untuk mengecek apakah sudah lengkap atau masih ada yang kurang, selain itu *waiter/waitress* harus mengetahui menu apa saja yang tersedia di restoran.

c. Greeting the guest that coming

Waiter/waitress wajib menyapa tamu dengan mengucapkan salam sesuai dengan waktunya, “*good morning, good afternoon, good evening*”. Misalnya “*good morning mrs. Ira, welcom to Cavinton Hotel Yogyakarta*”

d. Escorting the guest to the table

Waiter/waitress mengantarkan tamu ke meja yang dikehendaki oleh tamu sesuai dengan jumlah tamu.

e. Helping with chair

Waiter/waitress membantu tamu menarik kursi yang akan ditempati tamu dan membantu mendorong kembali. Dahulukan *ladies first*.

f. Offering helping

Waiter/waitress menawarkan bantuan kepada tamu, contoh: “*Mrs. Ira, do you want me to get you some tea or coffe?*”

g. Help the guest

Waiter/waitres akan membantu mengambilkan *tea or coffee*, kemudian *waiter/waitress* akan membantu mengantarkan ke meja tamu tersebut. Dan tidak lupa untuk kembali menawarkan bantuan lainnya.

h. Guset statisfaction

Waiter/waitress tidak hanya melayani tamu saja tetapi juga menanyakan bagaimana review untuk pelayanan, makanan dan minuman.

i. Clear up

Waiter/waitress harus mengontrol meja tamu, apabila ada *plate* yang kosong segera di *clear up ke stand* untuk kemudian dibawa ke *dishwasher*.

3. Tugas Waiter/Waitress pada Saat Melayani Menu A’la Carte dan Table D’hote atau Buffet.

a. Langkah-langkah yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada saat melayani menu *Al’a Carte* di Cavinton Hotel adalah:

1) *Greeting the Guest*
Waiter/waitress menyambut tamu dengan senyum dan mengucapkan salam kepada

- tamu (*good morning, afternoon, evening*). Kemudian *waiter/waitress* akan menanyakan kepada tamu apakah sudah melakukan *reservasi* atau belum.
- 2) *Escorting and Sitting the Guest*
Waiter/waitress akan mengantarkan tamu ke meja yang sudah di pesan oleh tamu. *Waiter/waitress* akan membantu tamu dengan menarik kursi ketika tamu akan duduk.
 - 3) *Pouring ice water*
Waiter/waitress akan membantu menuangkan air mineral ke goblet dari sebelah kanan tamu, sedangkan *waiter/waitress* lainnya membantu membuka dan meletakkan *napkin* ke pangkuan tamu.
 - 4) *Serving welcome snack/ bread*
Waiter/waitress akan menyajikan makanan ringan sebagai makanan pendamping.
 - 5) *Presenting the menu/taking order*
Captain/waiter memberikan daftar menu kepada tamu, *captain/waiter* akan menjelaskan menu yang menjadi rekomendasi hotel, sembari menunggu tamu memilih menu makanan. Selanjutnya *waiter/ waitress* akan mencatat pesanan tamu di *Captain Order*.
 - 6) *Presenting the wine list*
Waiter/waitress akan menawarkan kepada tamu apakah tamu berkenan di tuangkan wine atau tidak. Jika “iya” *waiter* akan membantu menungkan wine ke gelas tamu sebagai minuman pengiring hidangan.
 - 7) *Adjustment*
Waiter/waitress akan meng-clear up *cutleries* yang tidak digunakan atau mengganti *cutleries* sesuai dengan menu yang telah dipilih oleh tamu.
 - 8) *Serving the Food*
Waiter/waitress menyajikan hidangan sesuai dengan pesanan tamu, sembari menyebutkan nama hidangan yang dipesan tersebut.
 - 9) *Clear up*
Waiter/waitress akan *stand by* di belakang tamu untuk membantu membersihkan/mengambil peralatan kotor setelah tamu selesai makan. *Waiter/waitress* akan meng-clear up *ashtray, b&b plate, wine glass* pada saat hidangan dessert dikeluarkan.
 - 10) *Crumbing down*
Waiter/waitress akan membantu membersihkan makanan-makanan yang terjatuh di atas meja tamu dengan menggunakan *napkin* dan *b&b plate*.
 - 11) *Presenting tea or coffee*
Waiter/waitress akan menawarkan minuman *tea or coffee* kepada tamu setelah tamu selesai menyantap hidangan *dessert*.
 - 12) *Presenting the Bill*
Captain/waiter akan memberikan *bill* tagihan kepada tamu, sembari *captain/waiter* menanyakan *review* kepada tamu mengenai makanan dan pelayanan yang sudah diberikan.
 - 13) *Bid for well*
Pada saat tamu berdiri, *waiter/waitress* membantu tamu menarik kursi sembari

mengucapkan terimakasih kepada tamu.

14) *Table setting*

Pada saat tamu meninggalkan restaurant, *waiter/waitress* akan segera melakukan *table setting* kembali, agar meja dapat digunakan kembali oleh tamu selanjutnya.

b. Langkah-langkah yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada saat melayani menu *Table D'hote* atau *Buffet* di Cavinton Hotel Yogyakarta adalah:

1. *Greeting the Guest*

waiter/waitress menyambut tamu dengan senyum dan mengucapkan salam kepada tamu (*good morning, afternoon, evening*). Kemudian *waiter/waitress* menanyakan nomor tamu dan menyebutkan nama tamu tersebut untuk mencocokkan *di form breakfast*, *waiter/waitress* akan memberikan informasi bahwa *breakfast* hanya untuk 2 orang saja, apabila tamu yang *breakfast* lebih dari 2 orang maka akan dikenakan *additional* atau tambahan *breakfast*.

2. *Escourting and sitting the guest*

waiter/waitress akan mengantarkan tamu ke meja yang sudah di pesan oleh tamu. *Waiter/waitress* akan membantu tamu duduk dengan menarik kursi ketika tamu akan duduk. Pada saat *escourting and sitting the guest*, *waiter/waitress* melakukan langkah - langkah sebagai berikut:

a. *Presenting the menu*

pada tahap *presenting the menu*, *waiter/waiterss* membantu menjelaskan menu *breakfast* kepada tamu dari mulai *apptaizer* sampai *dessert*.

b. *Taking beverage order*

waiter/waitress melakukan *taking beverage order* dengan membantu tamu untuk memesan makanan yang diinginkan seperti

memesankan “2 *scramble egg* atau *toast pan fried with blueberry jam*”.

c. *Clear up*

waiter/waitress akan *stand by* di belakang tamu untuk membantu membersihkan dan mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan.

d. *Crumbing down*

waiter/waitress membersihkan makanan-makanan yang terjatuh di atas meja tamu dengan menggunakan *napkin* dan *b&b plate*.

e. *Presenting the bill* (jika ada *additional breakfast*)

captain/waiter akan memberikan tagihan *bill* kepada tamu, sembari *captain/waiter* menanyakan *review* kepada tamu mengenai makanan dan pelayanan yang sudah diberikan kepada tamu.

f. *Table setting*

waiter/waitress akan segera melakukan *table setting* kembali pada saat tamu meninggalkan restaurant, agar meja dapat digunakan oleh tamu selanjutnya.

Kegiatan yang dilakukan *waiter/waitress* dalam melayani *a'ala carte* dan *buffet* di Shambhala *All Day Dinning* dengan menerapkan Standarisasi operasional yang sudah ditetapkan oleh Cavinton hotel Yogyakarta yang harus dijalankan oleh semua *waiter/waitress*. Standarisasi pelayanan akan berjalan dengan maksimal apabila *waiter/waitress* menjalankan SOP tersebut dengan baik.

4. Tugas Waiter Melakukan *Taking Order* di Cavinton Hotel Yogyakarta.

Taking order di Cavinton Hotel Yogyakarta merupakan bagian dalam

service yang biasa dilakukan *room service*, *restaurant*, dan *bar*. Petugas yang melakukan *Taking Order* disebut *Order Taker*. Alurnya *taking order* menerima dan mencatat segala makanan dan minuman yang dipesan tamu, selanjutnya diteruskan ke departemen terkait, seperti *kitchen*, *Bar*, *Pastry*.

Taking Order sangat penting untuk dilakukan di setiap *restaurant*. Tujuan *Taking Order* di hotel Cavinton Hotel Yogyakarta antara lain:

- a. Sebagai media sarana promosi makanan dan minuman di *Shambala all day dinning*.
- b. Menjelaskan kepada tamu detail makanan ataupun minuman yang akan dipesan oleh tamu hotel.
- c. Menawarkan menu yang *Recommended* di *shambala all day dinning* Cavinton hotel Yogyakarta.
- d. Meningkatkan pendapatan bagi hotel.

Penerapan melakukan *Order Taker* di Cavinton Hotel Yogyakarta, antara lain:

- a. Membawa *captain order book*, dan alat tulis mendekati ke sisi kiri tamu, dengan tidak lupa memberi salam.
- b. Untuk jumlah tamu yang lebih dari 2 orang, tanyakan apakah pemesanan dilakukan oleh masing-masing orang atau oleh satu orang saja yang akan memilihkan menu untuk semuanya.
- c. Utamakan *ladies first* dalam melakukan *taking order*.
- d. Memberikan saran tentang makanan atau minuman kepada tamu yang sedang bingung untuk memilih menu, seperti: menu yang sedang promo, menu favorite hotel, menu yang menjadi *best seller* di hotel.
- e. Tulis dengan jelas dan sistematis makanan dan minuman yang dipesan tamu agar pihak *kitchen*,

bar maupun *pastry* dalam penyajian pesanan sesuai pesanan yang tertulis di *captain order*

- f. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2, tandai tamu dengan nomor kode, misal nomor satu, kemudian tamu sebelahny nomor 2, dan seterusnya. Tanda juga bisa menggunakan kode warna pakaian.
- g. Penulisan di *captain order* harus menggunakan bahasa yang jelas agar bisa dipahami pihak terkait.
- h. Ulangi pesanan tamu dengan membacakan kembali pesanan untuk memastikan kembali kebenaran menu yang di pesan oleh tamu.

Kerjasama *Food and Beverage Service* dengan Departemen lain

Food & Beverage Departement juga memiliki hubungan erat dengan departemen lainnya yang ada di hotel. Kerjasama fungsional antara *Food and Beverage Department* dengan bagian lain yaitu:

- a. *Front Office*
 1. *Front office* akan menginformasikan kepada semua departemen mengenai jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang (*check-in*), tamu yang keluar (*check-out*) dan tamu penting (VIP) sehingga *Food and Beverage* dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.
 2. *Front office* akan menjual produk *Food and Beverage* kepada tamu yang menginap.
- b. *Housekeeping*
 1. *Housekeeping* akan menyiapkan *linen-linen (table clouth, napkin, skirting)* yang diperlukan oleh *food & beverage service*.
 2. *Housekeeping* membersihkan

- area *food & beverage service*.
3. Waiter/ waitress menyiapkan menu yang ada dikamar tamu
 4. (*room service menu*)
- c. *Steward*
Bagian ini bertugas untuk mencuci semua alat hidangan, alat makan dan minum di restoran. Steward juga bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyiapan peralatan pada *Food and Beverage Departement* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.
- d. *Laundry*
Laundry menyiapkan uniform, napkin, table cloth, skirting place mate, dan sebagainya yang berupa kain untuk keperluan operasional restaurant termasuk pencucian, penyetricaan, dan perbaikannya.
- e. *Purchasing*
Purchasing bertugas untuk memesan bahan dan barang yang dibutuhkan oleh FB departemen yaitu bahan belanja untuk kitchen, seperti air mineral dan bahan-bahan lain untuk restaurant dan bar, snack untuk mini bar dan amenitis *housekeeping* dan lain sebagainya.
- f. *Accounting*
Accounting akan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di *Food & Beverage* baik besarnya biaya makanan maupun minuman dan akan melakukan pembelian.
- g. *Human Resources Departement*
Kerja sama FB departemen dengan HRD di Cavinton Hotel berkaitan dengan personal karyawan *food & beverage Departement* seperti perekrutan karyawan, *training* karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

KESIMPULAN

Pelaksanaan tugas *waiter dan waitress* di Cavinton Hotel Yogyakarta dijalankan sesuai dengan Langkah-langkah yang dilakukan oleh *waiter/waitress* pada saat melayani menu *A'la carte, Table D'hote atau Buffet* di *Shambhala All Day Dinning* yaitu dengan menjalankan standarisasi *Greeting the Guest, Escourting and sitting the guest, Presenting the menu, Taking beverage order, Clear up, Crumbing down, Presenting the bill* (jika ada *additional breakfast*) dan *Table setting*. Menjalankan kerja sama antar departemen untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu mencakup komunikasi internal, kecukupan tim, keberfungsian peralatan restoran, serta sistem pelaporan yang efektif. Aspek-aspek ini berkontribusi langsung pada kualitas layanan, di mana hasil analisis menunjukkan bahwa atribut seperti respons empatik dan pelayanan yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menegaskan pentingnya standar layanan dalam industri perhotelan dan restoran (Palupi dkk., 2018). Departemen yang terkait dalam pelayanan kepada tamu di *Shambhala All Day Dinning* yaitu dengan *Front Office, Housekeeping, Steward, Laundry, Purchasing, Accounting, dan Human Reseources Departement*.

Dalam manajemen hotel, kami menyarankan adanya pemahaman dan pengetahuan yang lebih terkait dengan menu yang disajikan di *Shambhala All Day Dinning* sebagai upaya untuk *up-selling* kepada tamu untuk meningkatkan pendapatan di Restoran. Selain itu, komunikasi internal dalam departemen *FB service* sudah dijalankan dengan baik secara *hand over* setiap pergantian *shift* maupun dengan *log book*, begitu juga dengan departemen lain juga sudah dijalankan secara maksimal untuk komunikasinya. Pertahankan dan tingkatkan guna kepuasan tamu saat

menikmati hidangan di *Shambhala All Day Dinning*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada bapak Direktur Akademi Pariwisata Yogyakarta dan kepada manajemen Cavinton Hotel yang telah mengizinkan dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, F. (2017). Kualitas pelayanan waiter dan waitress Tirta Ayu Restoran pada Hotel Aryaduta Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(1), 1-15.
- Atmoko, T. P. H., & Widyaningsih, H. (2018). *Manajemen dan bisnis perhotelan*. Explore.
- AS, F. E., & Atalina, T. M. M. (2016). Pentingnya peranan *skill* dan menu *knowledge waiter/waiters* terhadap kepuasan pelanggan di *food and beverage service department*. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 18(1), 1-11. <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.373>
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan lokasi dan promosi terhadap kepuasan konsumen The Aliga Hotel Padang. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 12(9), 92-102. <https://doi.org/10.33559/mi.v12i9.961>
- Ilham, M., & Waryono, W. (2020). Penerapan standard operating procedure makanan dan minuman oleh pramusaji restoran Dara Hotel New D'Dhave Pdang. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 1(1), 17-24. <https://doi.org/10.24036/jkpbb.v1i1.2472>
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. CV Andi Offset.
- Pane, D. N., Fikri, M. E., & Ritonga, H. M. (2018). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 9(1), 1-11.
- Rakhmawati, N., & Wisnu, H. (2015). Peranan higiene dan sanitasi dalam proses pengolahan makanan di Hotel Brongto Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(1), 79-87.
- Rendrawan, G., dkk. (2020). Jenis keluhan dan cara penanganan keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *JMPP*, 3(1), 10-19. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28996>
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125. <http://dx.doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Palupi, R., Kusumah, A. H. G., & Rosita, R. (2018). Analisis komparasi persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang kurang puas di restoran Jepang All You Can Eat. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2), 31-40. <https://doi.org/10.17509/jithor.v1i2.13764>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.