



PROSEDUR TAKING ORDER ROOM SERVICE DI ANAI RESTAURANT ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

Desy Mahyety¹, Hijriyantomi Suyuthie²

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

FPP Universitas Negeri Padang

Email:(desymahyety96@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Taking Order Room Service di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Dari hasil penelitian ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan Prosedur Taking Order Room Service di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang yaitu: Fasilitas pendukung operasional yang berada di *room service* masih di kategorikan fasilitas lama seperti peralatan komunikasi (*Telephone*). *Telephone* yang di sediakan hotel masih manual. Kemudian pelaksanaan prosedur taking order room service yang belum maksimal dengan SOP yang ada.

Kata Kunci: Prosedur, Pekerjaan, SOP.

ABSTRACT

This study aims to determine the Procedure for Taking Order Room Service at Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. This type of research is descriptive research with qualitative methods. Data collection techniques used were interview, observation, and documentation methods. The data analysis technique used is qualitative data analysis. From the results of the study found several things related to the Taking Order Room Service Procedure at Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang namely: Operational support facilities in room service are still categorized as old facilities such as communication equipment (*Telephone*). The telephone provided by the hotel is still manual. Then carry out the room service taking order procedure that has not been maximized with the existing SOP.

Keywords: Procedure, Job, SOP.

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pariwisata erat kaitannya dengan akomodasi, salah satunya hotel. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi



perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin karena pariwisata tercipta sebagai suatu industri.

Menurut Sulastiyono (2011) Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel juga dapat disebut dengan suatu usaha yang menggunakan bangunan atau bagian dari bangunan yang khusus disediakan, di mana setiap orang dapat menginap dan makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan pembayaran (mempunyai restoran yang berada di bawah manajemen hotel). Salah satu bagian yang menunjang kegiatan operasional pada hotel yaitu bagian Taking Order Room Service.

Menurut Marsum (2005) *room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Mengingat telepon yang dipergunakan untuk menerima pesanan para tamu dari kamar jumlahnya terbatas, juga karena kebanyakan tamu waktu makan pagi biasanya tergesa-gesa dan kemudian mereka menghendaki makan di dalam kamar saja, maka khusus untuk melayani makan pagi. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode yaitu menelepon langsung ke bagian *room service* atau dengan mengisi door knob menu. Menu ini digantungkan pada tombol pintu kamar sebelah luar setelah di isi oleh tamu.

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang terletak di Jalan Permindo No. 40, Kota Padang. Hotel ini memiliki pusat perbelanjaan ritel yang bernama Suzuya. Pemilik hotel ini adalah Rocky Hotels Group. Rocky Plaza Hotel Padang memiliki 171 kamar dari 8 lantai. Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang sebanyak 115 orang.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melakukan pengalaman lapangan industry dari bulan Agustus 2018 – 23 Desember 2018, penulis menemukan permasalahan seperti: Telephone yang di gunakan untuk prosedur taking order room service masih telephone manual, sehingga saat melakukan room service staff yang melakukan taking order harus teliti untuk menanyakan no kamar tamu. Selanjutnya SOP mengenai Prosedur Taking Order Room Service belum dilakukan secara maksimal. Jika hal ini di biarkan maka akan mengganggu pelayanan, dan menyebabkan tamu tidak nyaman dan complaint. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian **Prosedur Taking Order Room Service di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.**

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong pada penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Populasi pada penelitian ini adalah 7 karyawan kontrak. Teknik pengumpulan data adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif.



C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan saat melaksanakan pengalaman lapangan industri di Rocky Plaza Hotel Padang didapatkan dari observasi lapangan, wawancara serta dokumentasi pada tanggal 1 Agustus - 23 Desember 2018 terdapat 7 karyawan kontrak *Food And Beverage Department* yang 2 diantaranya adalah yang bertugas pada bagian *Room Service* di Rocky Plaza Hotel Padang. Peneliti menemukan staff yang melakukan prosedur taking order room service sudah dilaksanakan dengan baik hanya saja belum maksimal dan belum sesuai SOP. Adapun Prosedur taking order room service di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang adalah sebagai berikut:

- a) Mempersiapkan kertas untuk mencatat pesanan tamu yang bisa berbentuk buku kecil.
- b) Kemudian mengangkat telepon jika berdering dengan mengucapkan salam seperti “*good morning, room service, Desy speaking, how may I help you?*”.
- c) Catat segera nomor kamar dari mana panggilan telepon itu datang, menawarkan makanan yang sedang promo, makanan yang sering di pesan, dan harga makanan yang paling mahal.
- d) Setelah mencatat pesanan, *order taker* harus mengulangi pesanan dengan cara membacakan nomor kamar, jumlah, jenis makanan yang diinginkan, sekaligus memberikan perkiraan waktu pengantarannya.
- e) Mengakhiri pembicaraan dengan menanyakan hal lain yang bisa dibantu dan mengucapkan salam.
- f) Membiarkan tamu, menutup telepon terlebih dahulu, dan mengucapkan terima kasih pada akhir pembicaraan.
- g) Memindahkan semua pesanan yang sudah dicatat kedalam bon pesanan (*order slip*) dengan menyertakan keterangan yang diperlukan sehingga bagian pengolahan makanan atau bar tidak salah dalam menyiapkan pesanan tersebut, dan pesanan untuk makanan harus dipisahkan dari bon pesanan untuk makanan dan minuman sebab pegambilannya juga terpisah. Pesanan tamu (*food order*) diberi cap oleh *order taker* dengan *time stamp* sebagai tanda yang menunjukkan jam berapa pesanan tersebut diterima.
- h) Setiap bon pesanan harus dibuat rangkap tiga yaitu yang pertama/asli untuk bagian pengolahan makanan (*dapur atau bar*) salinan yang pertama untuk kasir guna dibuatkan *bill*, salinan yang kedua untuk *room service*.
- i) Bon pesanan yang sudah dibuat kemudian diberikan kepada pramusaji yang akan diteruskan ke dapur.
- j) Selama menunggu makanan yang sedang disiapkan oleh bagian dapur pramusaji akan menyiapkan *baki/trolley* beserta peralatan makanan sesuai dengan pesannya.
- k) Setelah semuanya siap, pramusaji kemudian mengirimkan pesanan tersebut ke kamar tamu, setelah sebelumnya diperiksa oleh atasannya (*captain*), sambil membawa bon, hal penting yang harus selalu diingat oleh *waiter* adalah pada saat pesanan tersebut akan dikirim ke tamu harus membawa bon yang sudah disiapkan sebelumnya oleh kasir.



- l) Sebelum memasuki kamar tamu, pramusaji harus mengetuk pintu dan memberitahu kedatangannya kepada tamu dengan mengatakan “*room service*”, sebelum ada jawaban dari tamu yang mempersilahkan maka penyaji tidak boleh membuka pintu apalagi memasuki kamar tamu.
- m) Setelah di izinkan untuk masuk tanyakan dimana boleh diletakan makanannya.
- n) Kemudian tunjukan *bill*, dan ucapkan terimakasih dan bersikap ramah.
- o) Jika tamu membayar dengan *cash*, hitung kembali uangnya di depannya. Jika membayar dengan kartu kredit, berikan struknya.
- p) Setelah 30 atau 40 menit telpon kembali ke kamar atau mencek di depan kamar tamu untuk membersihkan *trolley* atau *tray* yang kotor.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Rocky Plaza Hotel Padang mengenai Prosedur *Taking Order Room Service* di Anai *Restaurant* Hotel Rocky Plaza Padang yang tidak dilaksanakan pada penerapannya. Terdapat prosedur pekerjaan belum sesuai dengan SOP yaitu: (1) *Waiter/waiters room service* tidak memberikan informasi perkiraan waktu pengantaran makanan sampai ke kamar tamu. (2) *Waiter/waiters room service* sering tidak menyertakan *guest comment* pada saat mengantarkan makanan ke kamar tamu. (3) *Waiter/waiters room service* sangat jarang mengecek *clear up* yang berada di depan pintu kamar tamu. Sehingga tamu *complaint* dan menelfon ke *restaurant*. (4) Fasilitas pendukung operasional yang berada di *room service* masih di kategorikan fasilitas lama seperti peralatan komunikasi (*Telephone*). *Telephone* yang di sediakan hotel masih manual. Sehingga petugas yang melakukan *taking order* harus memastikan nomor kamar tamu, karna tidak akan terpapar nomor kamar tamu pada telepon. Dan jika petugas *Order Taker* lupa menanyakan nomor kamar tamu, maka pelayanan akan terhambat dan berakibat fatal.

Menurut Kotler (2002:83) Pelayanan adalah Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri.

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan *Food & Beverage Service* perlu di perhatikan khususnya *Room service* yang ada di Rocky Plaza Hotel Padang. *Standar Operasional Prosedur Room Service* yang belum dilakukan sepenuhnya saat pelayanan *Room Service* di hotel tersebut. Kemudian pelayanan masih kurang maksimal dengan fasilitas atau penunjang operasional untuk *taking order* seperti “*telephone*” yang digunakan masih manual. Dengan penerapan SOP yang maksimal dan penunjang fasilitas untuk prosedur *taking Order Room service* memadai maka pelayanan yang dilakukan akan baik. Sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta
- A.W Marsum.2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta :Andi
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*,Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Rocky Plaza Hotel Padang. 2017. *Human Resource Department*. Padang: PT.Puti Bungsu.

