

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI BAJAMBA RESTORAN
PREMIER BASKO HOTEL PADANG**



MIRANDA MAHARANI

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS
NEGERI PADANG
Wisuda Periode Mei 2016**

Persetujuan Pembimbing

Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran
Premier Basko Hotel Padang

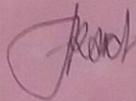
Miranda Maharani

*Artikel ini disusun sesuai dengan skripsi Miranda Maharani untuk
persyaratan wisuda periode Mei 2016 dan telah diperiksa/ditetujui oleh
kedua pembimbing*

Padang, 2 Mei 2016

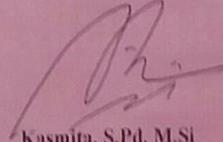
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
Nip. 19620530 198803 2001

Pembimbing II



Kasmita, S.Pd, M.Si
Nip. 19700924 2003312 2001

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI BAJAMBA RESTORAN
PREMIER BASKO HOTEL PADANG**

Miranda Maharani¹, Ira Meirina Chair², Kasmita³

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

FPP Universitas Negeri Padang

email: myamaharani@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang yang ditinjau dari 16 indikator yaitu *greeting the guest, escorting and sitting the guest, unfolding guest napkin, pouring ice water, presenting the menu, taking order, serving bread and butter, adjustment, serving the food, clear up, crumbing down, presenting tea or coffee, presenting the bill, bid farewell*, dan *table setting*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode *survey*. Objek dalam penelitian ini *waiter* yang berjumlah 7 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tahapan *unfolding guest napkin, pouring ice water, serving bread and butter, serving the food, clear up, crumbing down, serving the dessert, presenting the bill*, dan *table setting* dari tujuh orang *waiter* semua telah melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang. Pada tahapan *greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu, taking order, adjustment, presenting tea or coffee*, dan *bid farewell* dari tujuh orang *waiter* belum semua *waiter* yang melakukan tahapan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Bajamba Restoran

Abstract

This study aims to determine the application of the standard of service in Bajamba Premier Basko Hotel Restaurants Padang terms of 16 indicators that *greeting the guest, escorting and sitting the guest, unfolding guest napkin, pouring ice water, presenting the menu, taking order, serving bread and butter, adjustment, serving the food, clear up, crumbing down, presenting tea or coffee, presenting the bill, bid farewell*, and *table setting*. The research is a qualitative descriptive survey method. Objects in this study degustation which amounted to 7 waiter.

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Mei 2016

²Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Data collection techniques by using the method of observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that the stages unfolding guest napkin, pouring ice water, serving bread and butter, serving the food, clear_up, crumbing down, serving the dessert, presenting the bill, and table setting . of seven waitresses have all been in the service of food and beverages in accordance with service standards that have been set by management in Bajamba Premier Basko Hotel Restaurants Padang. on stage greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu, taking order, adjustment, presenting tea or coffee, and bid farewell of seven waiters who do not all stages of service standards in accordance with service standards that have been set by management in Bajamba Premier Basko Hotel Restaurants Padang.

Keywords: Standard Service, Bajamba Restaurants

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia pariwisata terus mengalami peningkatan tiap tahunnya terutama di Kota Padang. Kota ini merupakan kota yang kaya dengan keindahan alamnya yang memiliki beberapa pantai seperti Pantai Padang, Pasir Jambak dan Pantai Air Manis yang banyak diminati oleh wisatawan. Dengan demikian para wisatawan memerlukan sarana pengangkutan, tempat makan dan minum serta tempat menginap. Bidang usaha hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan pendukung lainnya yang dikelola secara komersial. Premier Basko Hotel adalah salah satu perusahaan yang turut mengembangkan sektor pariwisata dan perekonomian di kota Padang.

Premier Basko Hotel merupakan salah satu hotel berbintang yang berlokasi di Kota Padang, Sumatra Barat. Premier Basko Hotel terletak di jalan Prof. Dr. Hamka No 2A Padang, yang memiliki 180 kamar terdiri dari 9 tipe kamar, memiliki 2 restoran yaitu Bajamba restoran dan Zello Lounge, memiliki 9 ruang *meeting room*, dan sebuah kolam renang. Premier Basko Hotel memberikan fasilitas dan kenyamanan yang terbaik kepada tamu. Fasilitas dan kenyamanan yang di berikan oleh pihak Premier Basko Hotel akan membuat rasa puas dan nyaman bagi setiap tamu yang menginap. Premier Basko Hotel memiliki beberapa departemen yang berbeda fungsi dan tugas serta tanggung jawabnya. Departemen yang ada di hotel terdiri dari *Front Office Department*, *Housekeeping Department* dan *Food and Beverage Departement*, *Accounting Department*, *Engeneering Department*, *Sales and Marketing Department* dan *Human Resources Department*. Dari departemen tersebut yang bertanggung jawab atas makan dan minum di Premier Basko Hotel yaitu *Food and Beverage Departement*.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998: 4): "*Food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal di hotel maupun di luar hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional"

Berdirinya sebuah hotel tentunya juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai salah satunya yang sangat dibutuhkan dalam sebuah hotel adalah restoran karena restoran merupakan tempat pelayanan makan dan minum bagi para tamu hotel. Menurut Marsum WA (1995: 7) “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”.

Menurut pendapat Marsum WA (1995: 13) “Industri jasa perhotelan disebut juga sebagai *Hospitality Industry* atau industri yang menjual jasa keramah-tamahan yang terdiri dari *Accommodation Industry* (penjualan kamar-kamar hotel) dan *Food Service Industry* (penjualan makanan di restoran). Maju mundurnya usaha perhotelan dapat ditentukan oleh kedua unsur tersebut. Bahkan suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *Food Service Industry* lebih besar dari pada *Accommodation Industry*”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa restoran memberikan pengaruh yang cukup tinggi untuk hotel, karena cara yang dipakai oleh hotel untuk menarik para tamu agar berkali-kali datang dan betah tinggal di hotel itu adalah dengan memberi pelayanan yang baik dan memberi makanan yang berkualitas kepada tamu.

Bill Marriot Jr, Chairman Marriot Hotel (1992), mengatakan ada dua pihak yang harus dipuaskan untuk keberhasilan usaha, dikatakannya yang pertama-tama adalah karyawan sebagai pelaku pemberi pelayanan kepada tamu bila karyawan (employee) merasa puas ia akan melakukan pekerjaan dengan senang hati dan berdampak juga kepada tamu yang dilayani. Tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan akan loyal dengan sendirinya, bila tamu merasa puas ia akan datang lagi dan karyawan akan lebih merasa bahagia dan puas atas pekerjaannya melayani, bahkan akan lebih termotivasi dan tentunya ia akan meningkatkan keuntungan bagi pihak management.

Hotel Premier Basko Padang memiliki Bajamba Restoran yang merupakan salah satu bagian dari *food and beverage department*, terletak di lantai satu Premier Basko Hotel Padang, berkapasitas 300 orang, pramusajinya terdiri atas tujuh orang yang menyediakan masakan Indonesia dan masakan Internasional. Restoran ini buka dari jam 05.00 WIB sampai jam 10.00 WIB

untuk *breakfast*, untuk *lunch* di buka dari jam 11.00 WIB sampai jam 14.00 WIB, dan *dinner* di buka dari jam 18.00 WIB sampai jam 23.00 WIB.

Sebuah restoran diharuskan mengelola sumber daya manusia dengan baik. Salah satu sumber daya manusia yang ada di restoran adalah *waiter*. *Waiter* bertugas melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan yang baik adalah dengan menerapkan standar pelayanan pada setiap unit kerja dalam rangka mencapai tingkat efektivitas kerja yang maksimal dan lebih khusus lagi untuk melayani para pelanggan. Seorang *waiter* harus bekerja berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel karena setiap *waiter* mempunyai tingkat kemampuan dan pengetahuan yang berbeda. Dengan adanya standar pelayanan juga bisa menghindari ketidakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya demi tercapainya tujuan perusahaan dan kepuasan bagi para tamu yang datang.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang ditemukan beberapa permasalahan yang berkenaan dengan operasional pelayanan pada restoran di Premier Basko Hotel Padang. Permasalahan tersebut yaitu seringkali *waiter* tidak *stand by* berdiri di pintu masuk restoran untuk mengucapkan *greeting's*. Hal ini menyebabkan tamu merasa tidak disambut dengan baik pada saat pertama kali memasuki area restoran dan tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Ketika tamu ingin duduk dan akan meninggalkan restoran *waiter* tidak menolong menarik kursi tamu.

Masalah lain yang ditemui yaitu kurangnya penguasaan menu oleh *waiter*, sehingga pada saat *taking order* *waiter* tidak bisa menjelaskan secara detail tentang menu yang ada sehingga tamu merasa tidak puas dengan menu yang disajikan. Penulis juga menjumpai masalah yang terjadi pada saat tamu selesai makan. Sering kali *waiter* tidak melakukan *taking order* kembali, apakah tamu tersebut ingin memesan teh atau kopi setelah tamu menyantap dessert dan beberapa *waiter* kurang menguasai standar pelayanan yang telah

ditetapkan oleh pihak manajemen sehingga tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain dari masalah di atas juga ditemukan masalah yang terjadi pada saat jam kerja, yaitu adanya *waiter* yang tidak berada di tempat kerja dan tidak tepat waktu dalam pertukaran *shift* kerja. Seharusnya seorang *waiter* harus selalu *stand by* di restoran melayani tamu selama jam kerja berlangsung dan menghargai waktu pada saat bekerja, tapi pada kenyataannya masih ada beberapa *waiter* pergi meninggalkan tempat kerja dan mengurus kepentingan pribadi tanpa mendapat izin dari atasannya.

Selain itu ditemukan masalah mengenai *performance waiter*. Adanya *waiter* yang memakai stoking yang sudah rusak, rambut yang tidak rapi dan beberapa *waiter* tidak memperhatikan *make up* sehingga terlihat pucat pada saat jam kerja. Hal ini menyebabkan tamu tidak senang melihat tampilan *waiter*. Padahal di hotel penampilan adalah salah satu faktor yang paling penting karena untuk berhadapan dengan tamu seorang *waiter* harus kelihatan rapi dan bersih. Hal ini sesuai dengan pendapat Endar Sugiarto (2003: 87) yang mengatakan:

“Pada saat bekerja seorang *waiter* harus memelihara kebersihan. Dengan memelihara kebersihan sebaik mungkin maka akan tercapai hubungan yang alamiah antara manusia. Gigi dan napas yang kurang bersih akan menyebabkan seseorang tanpa sengaja menutup hidung, hal itu sama sekali tidak boleh terjadi pada seorang *waiter*. Kebersihan yang dimaksud dari seorang *waiter* adalah menjaga badan agar tidak bau, memakai seragam dengan baik, rambut dipotong dengan rapi (bagi pria tidak melebihi bahu), kuku dipelihara dengan baik dan selalu dipotong rapi.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode *survey*. Sumber data adalah 7 orang *waiter* di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer tersebut adalah data yang berkaitan dengan Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang yang terdiri dari tahapan a) *Greeting the guest*, b) *Escorting and Sitting the guest*, c) *Unfolding guest napkin*, d) *Pouring icewater*, e) *Presenting the menu* f) *taking order*, g)

Serving bread and butter, h) *Adjustment*, i) *Serving the food*, j) *Clear up*, k) *Crumbing down*, l) *serving the dessert* m) *Presenting tea or coffee*, n) *Presenting the bill*, o) *Bid farewell*, p) *Table setting*, yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data sekundernya adalah data mengenai gambaran umum Premier Basko Hotel Padang.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. *Greeting the guest*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian besar *waiter* belum melakukan tahapan *greeting the guest* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

b. *Escorting and sitting the guest*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian besar *waiter* belum melakukan tahapan *escorting and sitting the guest* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

c. *Unfolding guest napkin*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *unfolding guest napkin* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

d. *Pouring ice water*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *pouring ice water* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

e. *Presenting the menu*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian *waiter* belum melakukan tahapan *presenting the menu* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

f. *Taking order*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian besar *waiter* belum melakukan tahapan *taking order* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

g. *Serving bread and butter*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *serving bread and butter* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

h. *Adjustment*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian kecil *waiter* belum melakukan tahapan *adjustment* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

i. *Serving the food*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *serving bread and butter* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

j. *Clear_up*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *clear_up* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

k. *Crumbing down*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *crumbing down* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

l. *Serving the dessert*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *servicing the dessert* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

m. *Presenting tea or coffee*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian kecil *waiter* belum melakukan tahapan *presenting tea or coffee* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

n. *Presenting the bill*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *presenting the bill* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

o. *Bid farewell*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa sebagian besar *waiter* belum melakukan tahapan *bid farewell* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

p. *Table setting*

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah direduksi dapat dilihat bahwa semua *waiter* telah melakukan tahapan *table setting* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

2. Pembahasan

a. *Greeting the guest*

Sebagian besar *waiter* jarang menyambut tamu dan mengucapkan salam sesuai waktu tamu datang. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Greeting the guest* adalah menerima tamu dan memberikan salam dengan baik, ramah dan sopan, serta menayakan perihal reservasi.

b. *Escorting and sitting the guest*

Sebagian besar *waiter* jarang membantu menarik kursi tamu. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Escorting and sitting the guest* adalah mengantar tamu ke mejanya dan menunjukkan meja tamu tersebut lalu mempersilakan tamu duduk dengan membantu menarik kursinya sedikit ke belakang dan kemudian mempersilakan duduk.

c. *Unfolding guest napkin*

Semua *waiter* telah melakukan tahapan *unfolding guest napkin* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa

“*Unfolding guest napkin* adalah membuka lap makan tamu dari sebelah kiri tamu dan diletakkan di pangkuan tamu.

d. *Pouring ice water*

Semua waiter telah melakukan tahapan *pouring ice water* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Pouring ice water* adalah menuangkan air es ke dalam *water goblet glass* tamu dari sebelah kanan dengan mempergunakan *water picher*.”

e. *Presenting the menu*

Sebagian besar *waiter* jarang menawarkan *menu* spesial. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Presenting the menu* adalah menyuguhkan daftar makanan dan menjelaskan tentang daftar makanan tersebut.

f. *Taking order*

Sebagian besar *waiter* jarang mengulang kembali *menu* yang di pesan. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan Ardjuno (2010: 17) bahwa “*Taking order* adalah mencatat semua pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu yang dicatat, dan menyerahkan kepada bagian yang terkait.

g. *Serving bread and butter*

Semua waiter telah melakukan tahapan *serving bread and butter* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “Menyuguhkan roti (*served bread and butter*) dari sebelah kiri tamu, dan diletakkan di atas piring roti (*B&B plate*).

h. *Adjustment*

Sebagian kecil *waiter* ada yang tidak melakukan *adjustment*. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Adjustment cover* adalah melengkapi alat makan yang ada di atas meja tamu dengan menggunakan *round tray/plate* yang disesuaikan dengan makanan pesanan tamu.

i. *Serving the food*

Semua waiter telah melakukan tahapan *servicing the food* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan Ardjuno (2010: 17) bahwa “Semua jenis makanan yang disajikan dengan cara *ready on the plate* mulai dari makanan *appetizer, soup, main course*, hingga *dessert* disajikan dari sebelah kanan tamu searah jarum jam”.

j. *Clear_up*

Semua waiter telah melakukan tahapan *clear_up* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan pendapat Ardjuno (2010: 17) bahwa “Semua peralatan yang sudah kotor mulai dari *appetizer, soup, main course*, dan *dessert* diangkat dari sebelah kanan tamu dan bergerak searah jarum jam”.

k. *Crumbing down*

Semua waiter telah melakukan tahapan *crumbing down* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Crumbing down* adalah membersihkan meja tamu dari kotoran roti/makanan lainnya, dengan menggunakan *dessert plate* dan lap dari sebelah kiri tamu.

l. *Serving the dessert*

Semua waiter telah melakukan tahapan *servicing the dessert* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Served the dessert from the right side* adalah menyuguhkan makanan penutup dari sebelah kanan tamu dan mempersilakan makan dan *clear-up for dessert* adalah mengangkat piring kotor di depan tamu dari sebelah kanan tamu”.

m. *Presenting tea or coffee*

Sebagian kecil *waiter* tidak menawarkan teh dan kopi. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012:

53) bahwa “Menawarkan dan menyajikan kopi dan teh dengan menggunakan baki bulat/*round tray*”.

n. *Presenting the bill*

Semua waiter telah melakukan tahapan *presenting the bill* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan I Gede Agus Mertayasa (2012: 53) bahwa “*Presenting the guest* adalah menyuguhkan rekening pembayaran tamu, dengan menggunakan *cover bill*”.

o. *Bid farewell*

Sebagian besar *waiter* jarang membantu menarik kursi tamu. Hal tersebut tidak sesuai dengan penjelasan Ardjuno (2010: 17) bahwa “*Bid farewell* adalah usahakan dengan segera membantu tamu yang akan meninggalkan meja dengan menggeser kursi tempat duduknya, ketika tamu meninggalkan tempat, jangan lupa mengucapkan salam dan terima kasih atas kedatangan dan semoga kembali lagi”.

p. *Table setting*

Semua waiter telah melakukan tahapan *table setting* sesuai dengan standar pelayanan di Bajamba Restoran. Sejalan dengan penjelasan Ardjuno (2010: 17) bahwa “Jika restoran dalam keadaan sibuk, seorang pramusaji harus segera membersihkan meja dan menata ulang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan penataan ulang yang cepat, pelanggan yang baru datang akan segera bisa disambut dan dipersilakan ke tempat duduknya”.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan standar pelayanan, dapat peneliti simpulkan beberapa temuan yaitu:

- a. Pada tahapan *unfolding guest napkin, pouring ice water, serving bread and butter, serving the food, clear_up, crumbing down, serving the dessert, presenting the bill, dan table setting* dari tujuh orang *waiter* semua telah melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai

dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

- b. Pada tahapan *greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu, taking order, adjustment, presenting tea or coffee*, dan *bid farewell* dari tujuh orang *waiter* belum semua *waiter* yang melakukan tahapan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang

2. Saran

a. Bagi Pihak Hotel

Pihak manajemen sebaiknya meningkatkan disiplin dan pengawasan, memperketat penerimaan karyawan, melakukan supervisi terhadap penerapan standar pelayanan di restoran kepada *waiter* dan memberikan penghargaan (*reward*) kepada karyawan yang bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel.

b. Bagi Waiter

Diharapkan *waiter* bertanggungjawab atas pekerjaan, disiplin dan bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dapat melayani tamu dan tamu merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.

c. Bagi Jurusan Manajemen Perhotelan

Penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi dosen, mahasiswa dan menjadi bahan pembelajaran.

d. Bagi Peneliti lain

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan *waiter*, agar dapat meneliti tentang motivasi kerja *waiter* dan faktor-faktor yang menghambat terlaksananya standar pelayanan serta penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardjuno Wiwoho. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.
- Bill Marriot Jr Chairman. 1992. *Psikologi Umum dan Pelayanan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Endar Sugiarto. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Utara.
- Agus Mertayasa. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Marsum WA. 1995.. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.