

PROSES PENANGANAN *TAKING ORDER* OLEH

WAITERS/WAITRESS DI

RUBY RESTO ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER

Lusi Mei Fitriyani, Syah Riza Octavy Sandy S.E S.Kom.,M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Judul dari laporan ini adalah “Proses Penanganan *Taking Order* oleh *Waiter/Waitress* di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember”. Yang melatar belakangi penelitian ini adalah tentang Proses Penanganan *Taking Order* di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana proses penanganan *taking order* di Royal Hotel and Lounge Jember. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan teknik wawancara, metode observasi, metode kepustakaan, ada indikator yang menghambat proses penanganan *taking order* adalah setiap senior cara menanganinya berbeda dan kurangnya *staff* selama pandemi ini sehingga banyak anak training merasa kurang di awasi dan terkadang ada kesalahan selama melakukan proses *taking order*, kesalahan tersebut seperti lupanya menanyakan nomor kamar dan mengetahui menu yang *ready* atau tidak, namun hal tersebut mendapat solusi yaitu ada training yang semakin bertambah sehingga bisa membantu tenaga *staff* yang sangat minim di Hotel Royal And Lounge Jember dan senior semakin lebih memperhatikan kinerja para training agar terlaksanakannya proses kerja yang lancar, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan, wawancara, observasi dan dokumentasi ini merupakan deskriptif kualitatif yang mana menggunakan analisa deskriptif dan analisis SWOT

Kata kunci: *food ang baverage service*, Proses *taking order*

ABSTRACT

The title of this report is “The Process of Taking Orders by Waiters/Waitress at Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember”. The background of this research is about the Process of Handling Taking Orders at Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember. The purpose of this paper is to find out how the process of handling taking orders at the Royal Hotel and Lounge Jember. The research methods used are interview techniques, observation methods, library methods, there are indicators that hinder the process of handling taking orders, namely that each senior has a different way of handling it and the lack of staff during this pandemic so that many training children feel less supervised and sometimes there are mistakes during the process. taking orders, the error is like forgetting to ask for the room number and knowing the menu is ready or not, but this has a solution, namely there is increasing training so that it can help the very minimal staff at Hotel Royal And Lounge Jember and seniors are increasingly paying attention to the performance of the staff. training so that the work process runs smoothly, the data collection method used is the method of literature, interviews, observations and documentation. This is a qualitative descriptive which uses descriptive analysis and SWOT analysis.

Key words : food ang baverage service, Process taking order



1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat dengan berbagai tujuan seperti liburan, mengisi waktu luang, dan tujuan lainnya kecuali tujuan untuk memperoleh penghasilan secara langsung. Menurut ketentuan MPRS No. 1 Tahun 1960 (dalam Irawan, 2010:11), Pariwisata dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah lain (pariwisata dalam negeri) atau negara lain (pariwisata luar negeri)". Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sektor pendukungnya, seperti pembangunan restoran sebagai penyedia makanan dan minuman, peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan peningkatan pelayanan penginapan sebagai penyedia 2 tempat untuk menginap para wisatawan seperti hotel, resort, cottage, villa, losmen, dan lain-lain.

Menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga jasa makanan, minuman dan jasa pelayanan. Dalam suatu hotel terdapat

bagian-bagian yang saling terkait antara satu bagian dengan bagian yang lain. Contohnya: *front office, housekeeping, accounting, engineering, food and beverage, steward* dan *security*. *food and beverage* dibagi menjadi dua, yakni *Food and beverage Service* dan *food and beverage Product* yang keduanya sangat berkaitan erat dan sangat menentukan terhadap pendapatan hotel. *Food and beverage service* adalah seksi yang mana tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu-tamu di hotel baik di restoran ataupun di bar sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014 Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Arief (2005:113) *Food & Beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, *restaurant*, makanan karyawan dan sebagainya. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua.

Menurut Ninemeir (2005:33) Pramusaji adalah *staff* yang melayani makanan dan minuman kepada tamu – tamunya. Pelayanan makanan dan minuman di Ruby Resto tersedia sampai jam 10 malam. Pelayanan saat

melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi *First Impression* bagi tamu yang berkunjung.

Dan ketika melayani tamu *Taking Order waiter/waitress* harus lebih teliti dan tangkap terhadap pesanan tamu dan menjawab sesuai *sop* yang sudah di terapkan di hotel. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu, karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sesuai dengan yang diberikan oleh pramusaji (*waiter/waiterss*). *Waiter/waitress* harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan tamu kepada tamu dapat ditingkatkan. Terutama pelayanan *taking order* yang harus di tingkatnya oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran oprasional dan meminimalisir adanya *guest complain*, Dalam hal ini pelayanan proses *taking order* di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember belum optimal.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagimanakah Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember?

2. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Pariwisata

Pariwisata secara dari dua kata yaitu “ pari “ yang berarti banyak atau berkeliling, sedangkan pengertian wisata berarti “ pergi “. Di dalam kamus besar Bahasa Indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. UU No. 10 Tahun 2009, Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

b. Pengertian *Food and Beverage Departement*

Menurut Mertayasa (2012:2), menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel.

Dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu dengan yang lain dan harus saling bekerjasama adalah :

1. *Food And Beverage Service*

Yaitu bagian *Food and Baverage* yang bertugas melayani tamu dan berhubungan langsung dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, *banquet* dan *room service*.

2. *Food And Beverage Product*

Yaitu bagian pengolahan makanan dan tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*.

c. Pengertian *Taking Order*

Taking order menurut Soekresno dan Pendit (1998) adalah menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan kebagian yang terkait, antara lain: *kitchen*, *bar*, dan *pastry*. *Taking order* merupakan bagian dari servis. *Taking order* biasa dilakukan di *room service*, *restaurant*, *bar*, dan *banquet*. Petugas yang melakukan *taking order* di sebut *order taker*.

3. Metode Penelitian

1. Teknik Pengamatan/Observasi, Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses proses pengamatan dan ingatan.
2. Teknik Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya

karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

4. Proses Penanganan Taking Order Oleh Waiter/Waitress Di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember

Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan proses penanganan taking order *waiter dan waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang *restaurant captain* memberikan tehnik pelaksanaan *Taking Order* dengan benar sesuai dengan SOP yang telah di ajarkan selama pandemi agar tidak terjadinya kesalahan seperti permasalahan menu yang *sold out* tanpa sepengetahuan pihak *captain dan kitchen*.

a. Teknik Pelaksanaan Taking Order

Tehnik pelaksanaan taking order harus sesuai dengan SOP yang ada di hotel dan tata caranya adalah sebagai berikut:

1. Waiter/Waitress Sambil membawa *captain order book* dan alat tulisnya, mendekat kesisi kiri tamu, tersenyum dan memberi salam.

Cara bertanya Waiter/Waitress kepada tamu:

Selamat malam bapak ada yang bisa saya bantu, bapak mau pesan apa, ini menu yang ada di restoran kami silahkan bapak pilih ?

2. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2 orang, tanyakan terlebih dahulu apakah pemesanan dilakukan oleh masing-masing tamu atau satu tamu yang bertindak sebagai tuan rumah yang memilihkan pesanan untuk semua tamu.
3. Berikan saran makanan dan minuman apa saja yang paling sesuai dengan yang paling banyak di pesan oleh tamu.
4. Tulislah pesanan mereka secara jelas dan sistematis untuk memudahkan pihak kitchen dan bar dalam menyajikan pesanan sesuai instruksi yang tertulis di captain order book.
5. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2, tandailah salah satu tamu, misalnya salah satu tamu di tandai dengan ciri – ciri tamu tersebut dan sesuai dengan menu yang tamu inginkan.
6. Dalam menulis pesanan tamu di captain order book, gunakan istilah atau singkatan kata yang biasa dipakai dan dipahami baik oleh bagian kitchen, bar, maupun pramusaji seperti:
NP : nasi putih
NS : nasi goreng
FF : french fries
7. Ulangi pesanan tamu dengan membacakan kembali untuk meyakinkan kebenaran pesannya sebelum diproses lanjut.

Cara penyampaiannya seperti : permisi bapak saya ulangi untuk pesananya, bapak memesan 2 nasi goreng jawa 1 soto ayam sama 1 nasi putih dan untuk minumannya 1 jus melon 2 jus jeruk, apakah sudah benar bapak? Mohon tunggu sebentar ya bapak.

8. Tanyakan apakah bill nantinya dibuat jadi satu untuk semua pesanan atau terpisah untuk masing-masing tamu.

Cara penyampaiannya seperti : permisi bapak untuk billnya jadi satu atau sendiri – sendiri?

Berdasarkan delapan indikator tersebut di atas diketahui bahwa Proses Penanganan Taking Order Oleh Waiter/Waitress Di Ruby Resto harus sesuai SOP hotel agar dapat memuaskan pelanggan hotel yang memesan makanan atau minuman melalui telpon ataupun datang ke restoran.

5. Kesimpulan

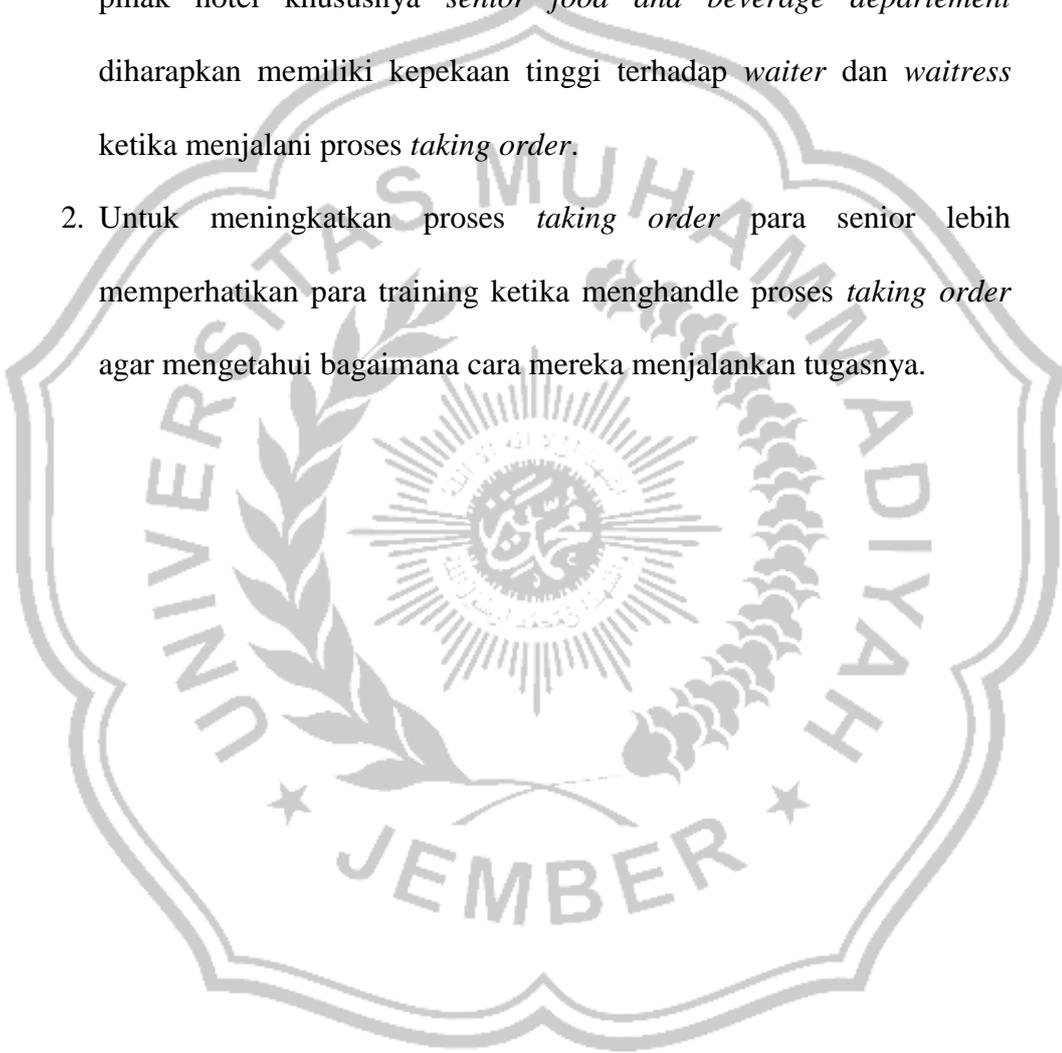
Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

(Standart Operational Procedure) SOP dalam melayani tamu di restaurant menjadi acuan seorang *waiter* atau *waitress* dalam melayani tamu dari awal datang sampai meninggalkan *restaurant*. Keseluruhan (*Standart Operational Procedure*) SOP yang sudah ditentukan oleh Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember harus dilaksanakan dengan baik oleh *waiter* atau *waitress*. Sehingga prosedur dalam melayani tamu akan selalu diperhatikan dan dijalankan untuk tetap memberikan pelayanan yang

terbaik serta berkualitas sesuai dengan (*Standart Operational Procedure*) SOP yang ada di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember.

6. Saran

1. Untuk meningkatkan proses penanganan *taking order* di Ruby Resto pihak hotel khususnya *senior food and beverage departement* diharapkan memiliki kepekaan tinggi terhadap *waiter* dan *waitress* ketika menjalani proses *taking order*.
2. Untuk meningkatkan proses *taking order* para senior lebih memperhatikan para training ketika menghandle proses *taking order* agar mengetahui bagaimana cara mereka menjalankan tugasnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Rachman Arief. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus, Sulastiyono. 2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Agus, Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Ariesto Hadi, Sutopo & Adrianus, Arief. 2010. Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO. Jakarta : Prenada Media Group.
- David, Ahmad Jakim. 2019. Pelayanan Room Attendant dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember. D3 Usaha Perjalanan Wisata. Jember: Universitas Jember.
- Dian, Kusumaningrum. 2009. Persepsi Pengunjung Nusantara terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang. Tesis PS Magister Kajian Pariwisata. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- I Gede, Agus Mertayasa. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Ida Bagus, Indrayana. 2006. Desain Interior Restoran Arma di Ubud Bali. Denpasar : Institut Seni Indonesia. PT. Elex Media Komputindo.
- Jack, D. Ninemeir dan David, K. Hayes. 2005. *Restaurant Operations Management: Principles and Practices*. Pearson: Prentice Hall.
- Koko, Irawan. 2010. Potensi Objek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Labuhan Batu Utara. Kertas Karya. Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Marsum, Widjojo Atmojo dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, Widjojo Atmojo. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.

- Ni Wayan Suwithi. 2008. Akomodasi Perhotelan Jilid 1. Jakarta: Depdiknas.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014 tentang Restoran.
- Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014, Restoran.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata.
- SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 Tahun 2011.
- Soekresno dan Pendit. 1998. Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2001. Manajemen Food & Beverage Service Hotel. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriono, Sinaga. 2010. Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. Kertas Karya. Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Trisno, Tarmoezi. 2000. Hotel *Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- V. Wiratna Sujarweni. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.