

**PROSEDUR PELAYANAN TAMU DI RATU RATIH
CAFÉ HOTEL SAHID JAYA SOLO**
(Studi Dalam Tahun 2010 – 2011)



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Ferny Octaviane Tunas
C9408019

**FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2011

commit to user

PERNYATAAN

Nama : Ferny Octavine Tunas

NIM : C9408019

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis atau dicantumkan dalam tugas akhir ini dan telah disebutkan sumbernya dalam daftar pustaka. Dengan kata lain, seluruh isi yang terdapat dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Surakarta.....2011

Penulis

Ferny Octaviane Tunas

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PROSEDUR PELAYANAN TAMU DI RATU RATIH CAFÉ
HOTEL SAHID JAYA SOLO

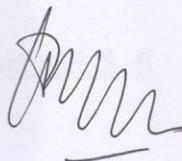
PROSEDUR PELAYANAN TAMU DI RATU RATIH CAFÉ
HOTEL SAHID JAYA SOLO

Disusun oleh

Ferny Octaviane Tunas
C9408019

Telah disetujui oleh pembimbing

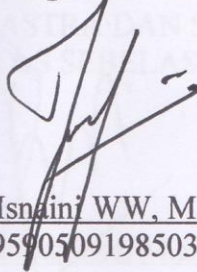
Pembimbing



Wahyuningsih, S. E

Mengetahui

Ketua Program DIII UPW



Dra. Isnaini WW, M.Pd
NIP. 195905091985032001


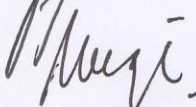
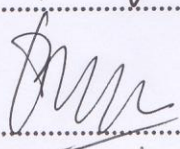
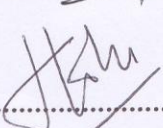
**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI
PROSEDUR PELAYANAN TAMU DI RATU RATIH CAFÉ
HOTEL SAHID JAYA SOLO**

Disusun oleh

Ferny Octaviane Tunas
C9408019

**TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI TUGAS AKHIR DIII USAHA
PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

Pada tanggal

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Dra. Isnaini Wijaya W.,M.Pd</u>	(..... )
Sekretaris	<u>Dra. Sri Wahyuningsih, M. Hum</u>	(..... )
Penguji 1	<u>Wahyuningsih, S. E</u>	(..... )
Penguji 2	<u>Dra. Sawitri Pri Prabawati, M.Pd</u>	(..... )

DEKAN
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET


DEKAN
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D
NIP. 196003281986011001

MOTTO

- Hormatilah ayah dan ibumu karena mereka adalah surgamu. (Penulis)
- Sesulit apapun kehidupan, tetaplah tersenyum dan bersyukur dalam menghadapinya. (Penulis)



HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya Tulis ini saya persembahkan untuk :

Mami, Papi dan keluarga yang telah memberikan

dukungan dan semangatnya selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah melindungi dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Pelayanan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo”**.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya untuk mahasiswa Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari, tugas akhir ini tidak akan dapat terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Isnaini WW, M.Pd, selaku Ketua Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan saran-saran dan pengarahan sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. Suharyana, M.Pd, selaku sekretaris Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Ibu Wahyuningsih, S.E, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan saran dan petunjuk-petunjuk sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Ibu Dra. Sawitri Pri Prabawati, M. Pd selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam urusan keakademikan.
6. Bapak Ibu dosen pengajar di jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk masa depan.
7. Bapak Narwondo, selaku *F&B Manager* Hotel Sahid Jaya Solo yang telah membantu memberikan informasi yang bermanfaat.
8. Bapak Sih Mujiono, selaku *Head Waiter* Ratu Ratih Café yang telah membantu memberikan informasi yang bermanfaat.
9. Saudari Aan Zaenab, selaku karyawan Ratu Ratih Cafe yang telah membantu mengumpulkan data dan memberikan informasi yang bermanfaat.
10. Ibu Syarifah Husna Barokah (Mbak Iva) selaku staf Tata Usaha Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan saran-sarannya.
11. Seluruh karyawan Ratu Ratih Café dan staff Hotel Sahid Jaya Solo yang telah membantu dalam penelitian ini.
12. Papi dan Mami yang telah memberikan cinta, dukungan dan kasih sayang selama ini.
13. Yohanes Babtista Dicky Christianto Danang Wicaksono yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini.

14. Seluruh mahasiswa Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2008 yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini khususnya Aneke Selvia Jenny Rahmawati, Dwi Supriyati, Tri Noviyanti, Linggar Mintarso, Nur Mujiana.
15. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena itu, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Demi perbaikan isi tugas akhir ini, penulis mohon masukan dari pembaca. Semoga tugas akhir ini berguna sbagi kita semua. Amin.

Surakarta.....2011

Penulis

ABSTRAK

Ferny Octaviane Tunas, C9408019, 2011, *Prosedur Pelayanan Tamu di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo*. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan tugas akhir ini mengkaji tentang Prosedur Pelayanan Tamu yang ada di Ratu Ratih Café untuk mengetahui standarisasi prosedur pelayanan yang diberlakukan di Ratu Ratih Café. Peralatan yang digunakan dalam pelayanan dan upaya peningkatan kualitas kemampuan Sumber Daya Manusia Ratu ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan langkah pengumpulan data berdasar pada wawancara dengan pimpinan dan sejumlah staf dibagian *F&B Section*, observasi lapangan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo, studi pustaka, serta dokumen perusahaan yang semuanya dilakukan saat penulis melakukan *on the job training* di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo. Dari metode tersebut, penulis memperoleh gambaran yang jelas dan data maupun informasi mengenai prosedur pelayanan tamu di Ratu Ratih Café.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan, Ratu Ratih Café menerapkan prosedur pelayanan yang telah dibakukan dalam standarisasi operasi pelayanan yang meliputi menyambut kedatangan tamu hingga memberikan *bill* kepada tamu. Adapun peralatan yang digunakan sebagai penunjang pelayanan seperti *furniture, linen, china ware, silver ware, condiment*, dan peralatan tambahan. Selain itu dibutuhkan juga adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas sehingga dibutuhkan adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia untuk menunjang kualitas pelayanan.

Kesimpulannya bahwa prosedur pelayanan yang diberlakukan di Ratu Ratih Café sudah sesuai dengan standar operasi pelayanan yang telah ditetapkan dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Maka dapat diberikan saran kepada Ratu Ratih Café untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.	i
HALAMAN PERNYATAAN.	ii
HALAMAN PENGESAHAN.	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.	iv
MOTTO.	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.	vi
KATA PENGANTAR.	vii
ABSTRAK.	x
DAFTAR ISI.	xi
DAFTAR GAMBAR.	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.	xiv
BAB I PENDAHULUAN.	1
A. Latar Belakang Masalah.	1
B. Rumusan Masalah.	4
C. Tujuan Penelitian.	4
D. Manfaat Penelitian.	5
E. Kajian Pustaka.	5
F. Metode Penelitian.	14
G. Sistematika Penulisan Laporan.	16
BAB II PROFIL UMUM HOTEL SAHID JAYA SOLO.	17
A. Lokasi Hotel.	17
B. Sejarah Hotel.	17
C. Struktur Organisasi.	20
D. Fasilitas.	26
BAB III PROSEDUR PELAYANAN TAMU DI RATU RATIH CAFÉ HOTEL SAHID JAYA SOLO.	29
A. Standarisasi Operasi Pelayanan.	29

1. Penampilan.....	29
2. Standar Prosedur Pelayanan.....	33
B. Peralatan.....	61
C. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Ratu Ratih Café...	68
BAB IV PENUTUP.....	72
A. Simpulan..	72
B. Saran.	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Hotel Sahid Jaya Solo.....	19
Gambar 2.2. Struktur Organisasi <i>F&B Service</i>	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Informan.	75
Lampiran 2	Contoh <i>Breakfast Coupon</i> dan Contoh <i>Welcome Drink Coupon</i>	76
Lampiran 3	Contoh <i>Guest in House</i>	77
Lampiran 4	Contoh <i>Captain Order</i>	78
Lampiran 5	Contoh <i>Bill Guest</i>	79
Lampiran 6	Contoh <i>Mini Bar Bill</i>	80
Lampiran 7	Contoh <i>Event Order</i>	81
Lampiran 8	Contoh <i>Wedding Package</i>	82
Lampiran 9	Contoh Ruangan Ratu Ratih Café dan Contoh <i>Breakfast Standard Table Set-up</i>	83
Lampiran 10	Contoh <i>Lunch and Dinner Standard Table Set-up</i> dan Contoh <i>American Breakfast and Lunch Table Set-up</i>	84
Lampiran 11	Contoh <i>American Dinner Table Set-up</i> dan Contoh <i>Silverware</i>	85
Lampiran 12	Contoh <i>Chinaware</i>	86
Lampiran 13	Contoh <i>Glassware</i> dan Contoh <i>Buffet Set-up</i> untuk <i>Breakfast</i>	87
Lampiran 14	Contoh Aneka <i>Bread</i> dan <i>Cereal</i> untuk <i>Breakfast</i> dan Contoh Aneka Bubur untuk <i>Breakfast</i>	88
Lampiran 15	Contoh Aneka <i>Main Course</i> untuk <i>Breakfast</i>	89
Lampiran 16	Contoh Aneka Gorengan untuk <i>Breakfast</i> dan Contoh Aneka <i>Fresh Juices</i> dan <i>Fresh Fruits</i> untuk <i>Breakfast</i>	90
Lampiran 17	Contoh Aneka Jamu untuk <i>Breakfast</i> dan Contoh <i>Buffet Set-Up</i> untuk <i>Lunch</i>	91
Lampiran 18	Contoh Aneka <i>Appetizer</i> dan <i>Fresh Drink</i>	92
Lampiran 19	Contoh Aneka <i>main course</i>	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata dewasa ini telah mengalami perkembangan yang pesat. Salah satunya, negara Indonesia yang merupakan negara berkembang dan memiliki potensi wisata yang menonjol. Indonesia terkenal akan keberagaman budaya dan kekayaan alam yang melimpah. Hal-hal tersebut merupakan modal utama dalam pengembangan dan peningkatan industri pariwisata Indonesia. Industri pariwisata merupakan salah satu aset penting bagi devisa negara, khususnya Indonesia.

Pariwisata merupakan industri multisektoral, karena kehidupannya sangat tergantung pada sektor - sektor lain, baik ekonomi, politik, sosial, budaya maupun pertahanan dan keamanan. Sehingga dalam upaya pengembangan dan peningkatan industri pariwisata diperlukan adanya dukungan dari berbagai pihak dalam hal apapun termasuk jasa penginapan (hotel) dan restoran yang berperan penting sebagai sarana pokok di bidang industri pariwisata. Selain itu juga diperlukan adanya upaya-upaya untuk membuat para wisatawan domestik maupun mancanegara tertarik untuk berkunjung.

Industri pariwisata bangsa di Indonesia mempunyai peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional. Industri pariwisata dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang dapat diandalkan untuk mengurangi jumlah pengangguran. Pendapatan negara dari sektor pajak dan devisa juga semakin bertambah. Selain itu, keadaan sosial dalam masyarakat menjadi semakin baik.

commit to user

Dalam kegiatan industri pariwisata terjadi mata rantai panjang yang saling membutuhkan. Sebagai ujung tombak, biro perjalanan wisata tidak bekerja sendiri tetapi harus melibatkan kerjasama dengan komponen-komponen lain yang masih mencakup dalam industri pariwisata seperti akomodasi, *restaurant* dan transportasi yang dapat menunjang aktifitas pariwisata di dalamnya.

Perhotelan merupakan salah satu komponen penting yang menunjang perkembangan dunia pariwisata. Hotel adalah suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai fasilitas di dalamnya dan dikelola secara komersial. Selain itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman baik dalam jumlah yang besar maupun kecil. Hotel mengutamakan pelayanan sebagai alat utama dalam menarik tamu, dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga tamu akan merasa nyaman untuk terus berkunjung. Keberhasilan sebuah hotel tidak ditentukan dengan bangunan serta fasilitasnya, akan tetapi mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu agar tamu dapat merasa betah dan nyaman tinggal di hotel tersebut. Setiap hotel mempunyai bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang semuanya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan para tamu.

Hotel Sahid Jaya Solo merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di kota Solo, yang menjual jasa di bidang akomodasi dan restoran. Hotel Sahid Jaya Solo dikenal sebagai hotel pertama yang tergabung dalam Sahid Group. Sebagai hotel berbintang lima, Hotel Sahid Jaya Solo menyediakan berbagai fasilitas yang lengkap dan menjadi unggulan.

Salah satunya yang menjadi andalan Hotel Sahid Jaya Solo adalah Ratu Ratih Café yang melayani makan dan minum tamu. Dalam pelayanannya, Ratu Ratih Café sudah mengikuti standar prosedur pelayanan restoran hotel berbintang. Ratu Ratih Café melayani tamu selama 24 jam, tamu dapat memulai makan pagi dari pukul 05.00 WIB dengan menu *buffet breakfast* dan menikmati makan malam hingga pukul 00.00 WIB dengan menu *a la carte*. Ratu Ratih Café juga melayani *room service* (sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996 : 95)). Selain itu, Ratu Ratih Café juga membawahi *coffee lounge* yang menyediakan beraneka ragam kopi, yang dapat dipesan langsung di Ratu Ratih Cafe dan *pool snack bar* yang berada di tepi kolam renang Hotel Sahid Jaya Solo

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diungkapkan di atas dan untuk lebih mengetahui tentang prosedur pelayanan *F&B Service*, khususnya *Coffee Shop* di Hotel Sahid Jaya Solo. Maka penulis mengangkat hal ini sebagai bahan penelitian dengan judul **“Prosedur Pelayanan Tamu di Ratu Ratih Cafe Hotel Sahid Jaya Solo”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan tamu di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo?
2. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas kemampuan Sumber Daya Manusia di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan tamu Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas kemampuan Sumber Daya Manusia di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Praktis

- a. Untuk mengetahui secara langsung bagaimana prosedur pelayanan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan pembaca sebagai bekal dalam lapangan pekerjaan nantinya.
- c. Membekali pembaca dengan beberapa pengalaman untuk mendukung kelancaran dalam bekerja.

2. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan tentang hotel dan restoran, khususnya *F&B Service*.
- b. Sebagai literatur tambahan bagi penelitian yang sejenis.

E. Kajian Pustaka

1. Hotel

Hotel merupakan akomodasi atau tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara. Dapat berupa hotel, losmen, *guest house*, pondok, *cottage inn*, perkemahan dan sebagainya. (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996 : 4).

Hotel merupakan bangunan yang dikelola dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas seperti jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian

pakaian, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. (Endar Sugiarto 1996 : 8)

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan hotel sebagai bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

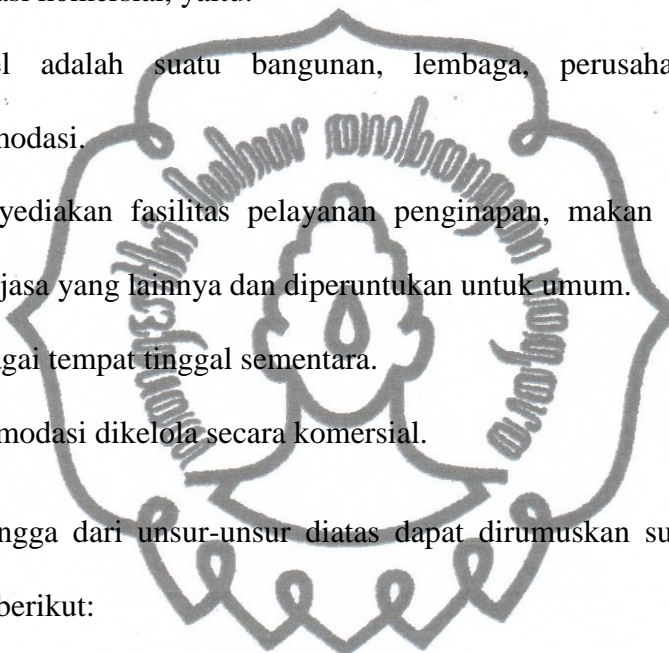
Menurut Surat Keputusan Menteri Parpostal (Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi) No. KM 94/HK 103/MPPT 1987 bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

Seperti yang dijelaskan oleh *United State Lodging Industry* bahwa hotel terbagi menjadi 3 jenis, yaitu:

- a. *Transite hotel*, adalah hotel yang letak maupun lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
- b. *Residential hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan maupun tahunan. *Residential hotel* menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar dan pelayanan kebersihan kamar.

- c. *Resort hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi di tempat-tempat wisata dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Dari beberapa definisi yang telah dirumuskan di atas maka dapat disimpulkan pengertian hotel terdapat unsur-unsur pokok hotel sebagai suatu akomodasi komersial, yaitu:

- 
- a. Hotel adalah suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan akomodasi.
 - b. Menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa yang lainnya dan diperuntukan untuk umum.
 - c. Sebagai tempat tinggal sementara.
 - d. Akomodasi dikelola secara komersial.

Sehingga dari unsur-unsur diatas dapat dirumuskan suatu definisi hotel sebagai berikut:

“Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial”. (Agus Sulastiyono, 1999 : 7)

Klasifikasi hotel:

- a. *European Plans Hotels* (EP)

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamar saja.

- b. *American Plans Hotels* (AP), dibagi menjadi tiga:

commit to user

1) *Continental Plans Hotels* (CP)

Perencanaan harga kamar di mana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan *continental breakfast*.

2) *Modified American Plans Hotels* (MAP)

Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*).

3) *Full American Plans Hotels* (FAP)

Harga kamar yang sudah termasuk dengan tiga kali makan sehari (*breakfast, lunch, dinner*). (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996 : 11, 12)

Produk-produk hotel:

- a. *Tangible Products*, yaitu semua produk yang dapat dilihat secara langsung oleh tamu dan tamu harus membayar untuk mendapatkan produk tersebut. Seperti kamar tamu, makanan dan minuman serta fasilitas yang disediakan hotel.
- b. *Intangible Products*, yaitu semua produk yang tidak bisa dilihat secara langsung tetapi bisa dirasakan selama membeli produk - produk yang bisa dilihat. Seperti pelayanan dari karyawan, kenyamanan, kebersihan, kepuasan, dsb.

Bagian-bagian hotel:

- a. Bagian depan (*front of the house*), antara lain; *Reservation, Reception, Operator, Concierge (Bell Boy)* dan *Information*.
- b. Bagian belakang (*back of the house*), antara lain; *House Keeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department,* *commit to user*

Personal Department, Engineering Department, Purchasing Department
dan *Laundry Department*.

2. Food and Beverage Department

Adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang bertugas untuk menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* berperan sangat penting sekali dalam suatu hotel. Suatu hotel dikatakan berhasil apabila pendapatan dari *Food and Beverage Industry* lebih besar dari *Accommodation Industry*. (Budi Setiawan, 1995 : 5)

3. Restoran

Restoran adalah industri jasa yang bergerak di bidang penyedia makan dan minum, yang dikelola secara komersial. (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996 : 13)

Klasifikasi Restoran:

a. Formal Restaurant

Adalah restoran di dalam hotel yang merupakan *high class restaurant* yang dikelola secara komersial dan professional dengan pelayanan yang eksklusif.

Ciri – ciri *formal restaurant*:

- 1) Para pelanggan terikat dengan pakaian formal
- 2) Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu
- 3) Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu eropa populer.

- 4) Sistem penyajian yang digunakan adalah *Russian service/French service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut.
- 5) Disediakan ruangan *cocktail* selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap makan.
- 6) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang, tetapi tidak menyediakan makan pagi.
- 7) Menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap khususnya *wine* atau *champagne* dari berbagai negara penghasil *wine* di dunia.
- 8) Menyediakan hiburan musik dan tempat untuk berdansa dengan suasana romantis dan eksklusif.
- 9) Harga makanan dan minuman relatif mahal dibanding dengan restoran informal.
- 10) Penataan meja dan kursi memiliki *service area* yang lebih luas untuk dapat dilewati *gueridion*.
- 11) Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 4-8 pelanggan.

Contoh *Formal Restaurant*, antara lain; *Member Restaurant*, *Super Club*, *Gourmet*, *Main Dinning Room*, *Grilled Restaurant* dan *Executive Restaurant*.

b. *Informal Restaurant*

Adalah restoran yang sifatnya tidak formal begitu juga dengan fasilitasnya yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi

yang silih berganti dari pelanggan. (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996 : 91, 92)

Ciri-ciri *Informal Restaurant*:

- 1) Harga makanan dan minuman relatif murah.
- 2) Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
- 3) Para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- 4) Sistem penyajian makanan dan minuman yang dipakai adalah *American service/ ready on plate* bahkan *self service* ataupun *counter service*.
- 5) Tidak menyediakan hiburan musik
- 6) Penataan meja dan bangku cukup rapat antara bangku yang satu dengan yang lain.
- 7) Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- 8) Jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 12-16 pelanggan.

Contoh *Informal Restaurant*, antara lain; *Café, Cafeteria, Fast Food Restaurant, Coffee shop, Bistro, Canteen, Family restaurant* dan *Snack bar*.

4. *Coffee Shop*

Adalah suatu restoran yang umumnya berhubungan dengan hotel, dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang murah. Sistem pelayanan yang diterapkan pada

umumnya adalah *American Service* yang sangat mengutamakan kecepatan, *ready on plate service* (makanan sudah diatur dan disiapkan di atas piring). Kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara *buffet* atau prasmanan. (Marsum, W.A., 2001 : 8)

Menu *Coffee Shop* saat ini lebih mengarah pada jenis menu *table d'hote*, yaitu menu di restoran atau hotel yang terdiri dari beberapa tahap hidangan yang lengkap (pembuka, utama, penutup) yang ditawarkan secara paket dengan harga tetap. (Chris Ashton, 1999 : 15)

5. Pelayanan

Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat intangible (tak teraba) dan tidak berujung ada kepemilikan. Produk pelayanan bisa berkaitan dengan produk fisik, bisa juga tidak. Pelayanan juga dapat diklasifikasikan menjadi 2 bagian yaitu, didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan dapat diberikan oleh seorang yang tidak terampil atau oleh seorang profesional. Pelayanan juga mempunyai 4 sifat utama yaitu *intangibility*, tak terpisah-pisah, beragam dan tidak tahan lama. (Wira Suteja 2007: 5).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik,

dan menyediakan kepuasan pelanggan. (<http://bankirnews.com/index.php> diakses pada tanggal 25 Juli 2011, pukul 19.00 WIB)

Terdapat lima kategori kualitas jasa yang disebut sebagai *servqual*. Kelima atribut kualitas jasa yang perlu diperhatikan oleh manajemen industri jasa adalah:

Realibility : Kemampuan pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (pelanggan) secara akurat.

Atribut ini berkaitan dengan akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Assurance : Berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pekerja (pemberi jasa) untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan penerima jasa (pelanggan) atas jasa yang diterima.

Tangibles : Berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal pemberi jasa.

Empathy : Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan).

Responsiveness : Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa itu.

(<http://books.google.co.id/vincentgaspers> diakses pada tanggal 23 Agustus 2011, pukul 17.00 WIB)

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian di Hotel Sahid Jaya Solo yang berada di Jl. Gajah Mada 32, Solo. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 01 Maret 2011-30 Mei 2011.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi Partisipasi

Mengadakan pengamatan langsung di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *waitress*. Data-data yang diperoleh merupakan data-data yang didapat selama *job training* di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo.

b. Wawancara

Metode wawancara digunakan sebagai sumber data primer dalam penelitian yang dilakukan secara langsung dengan pihak yang terkait yaitu Narwondo selaku *F&B Manager*, Sih Mudjiono selaku *Head Waiter* Ratu Ratih Café dan para karyawan lainnya yang dipandang dapat memberikan informasi yang akurat tentang prosedur pelayanan tamu di *F&B section*.

c. Dokumen

Dokumen yang digunakan adalah arsip-arsip buku atau dokumen tertulis berupa *company profile*, *guest in house*, *bill guest*, *event order*, dan brosur yang diterbitkan oleh pihak Hotel Sahid Jaya Solo serta gambar berupa dokumentasi foto yang berkaitan dengan penelitian.

d. Studi Pustaka

Untuk melengkapi data-data guna mendukung pengembangan penelitian, penulis membaca beberapa buku-buku, makalah-makalah, brosur-brosur dan media internet yang berkaitan dengan penelitian. Data-data diperoleh dari perpustakaan Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret dan Hotel Sahid Jaya Solo.

3. Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan memberi uraian tentang keadaan yang diteliti secara sistematis dan dilaksanakan sesudah mendapat data-data dari observasi, wawancara serta studi pustaka. Penulis menggambarkan dan menjelaskan tentang prosedur pelayanan tamu yang diberlakukan di Ratu Ratih Café.

4. Ruang Lingkup

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis membatasi lingkup permasalahan yang akan dikaji, adalah bagaimana prosedur pelayanan tamu yang diberlakukan, peralatan apa saja yang digunakan dalam prosedur pelayanan dan upaya peningkatan kualitas kemampuan Sumber Daya Manusia Ratih Cafe Hotel Sahid Jaya Solo.

G. Sistematika Penelitian

Penulisan laporan ini terdiri dari 4 Bab yang di mana setiap bab terdiri dari sub-sub bab dengan disertai penjelasan. Adapun penjelasan bab-bab tersebut berisi sebagai berikut:

Bab pertama merupakan bagian awal dalam proses penulisan tugas akhir yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab kedua berisi tentang gambaran umum Hotel Sahid Jaya Solo yang meliputi lokasi hotel, sejarah hotel, struktur organisasi dan fasilitas hotel.

Bab ketiga merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang membahas tentang standarisasi operasi pelayanan, peralatan yang digunakan dan peningkatan kemampuan SDM.

Bab keempat adalah penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

PROFIL UMUM HOTEL SAHID JAYA SOLO

A. Lokasi Hotel

Hotel Sahid Jaya Solo terletak di Jl. Gajah Mada 82, Solo, merupakan lokasi yang sangat strategis di tengah kota Solo, karena hanya ditempuh 20 menit dari Bandara Adi Soemarmo dan beberapa menit dari Stasiun Balapan menjadikan hotel ini mudah dijangkau oleh pengunjung, serta mudah mengakses tempat-tempat wisata dan pusat-pusat perbelanjaan sehingga pengunjung yang ingin menikmati kota Solo tidak kesulitan menjangkau tempat-tempat menarik tersebut.

B. Sejarah Hotel

Hotel Sahid Jaya Solo merupakan awal dari jaringan bisnis Hotel Sahid di seluruh Indonesia, yang didirikan pada tanggal 6 Juli 1965 dan menempati lahan seluas kurang lebih 3000 m². Awal mula, hotel ini didirikan atas prakarsa Soekamdani Sahid Gitosardjono, seorang pengusaha percetakan dan publikasi yang merupakan pendiri sekaligus pemilik PT. Sahid Group.

PT. Sahid Group menggunakan manajemen Sahid International Hotel yang berpusat di Jakarta. Pada awal didirikan Hotel Sahid Jaya Solo bernama Sahid Sala Hotel. Nama Sahid sendiri diperoleh sebagai dedikasi kepada Sahid Gitosardjono, yang merupakan ayah dari Soekamdani.

Mulanya, Hotel Sahid Sala hanya menawarkan jasa penginapan berupa kamar dan fasilitas seadanya saja. Pada tahun 1970, Hotel Sahid Sala mulai menyediakan fasilitas tambahan seperti *coffee shop, restaurant, meeting room,*

music room dan *tour & travel agent*. Hingga pada tahun 1974, Hotel Sahid Sala membangun beberapa kamar tambahan berupa cottages dan kemudian diresmikan. Seiring berkembangnya Hotel Sahid Sala mulai memperlengkapi fasilitasnya, yang kemudian Hotel Sahid Sala berganti nama menjadi Hotel Sahid Raya pada tahun 1995 dan pada tahun 2006 diganti nama menjadi Hotel Sahid Jaya Solo.

Hotel Sahid ikut berperan dalam perkembangan dan pembangunan kota Solo seperti pembangunan apotik di Solo, pembangunan proyek produksi padi di Sukoharjo dan pembangunan Bursa Tekstil Nasional Pasar Klewer. Tidak hanya di Solo saja, Hotel Sahid telah memiliki banyak jaringan yang di bawahi oleh manajemen PT. Sahid Group, di antaranya:

1. Grand Sahid Jaya Jakarta
2. Kusuma Sahid Prince Hotel Solo
3. Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang
4. Hotel Sahid Jaya Makasar
5. Hotel Sahid Raya Yogyakarta
6. Hotel Sahid Imara Palembang
7. Hotel Sahid Bandar Lampung
8. Hotel Sahid Toraja
9. Hotel Sahid Surabaya
10. Hotel Sahid Montana Malang
11. Hotel Sahid Manado
12. Hotel Sahid Kawanua Manado
13. Apartemen Istana Sahid
14. Griyadi Blue Pasific Jakarta

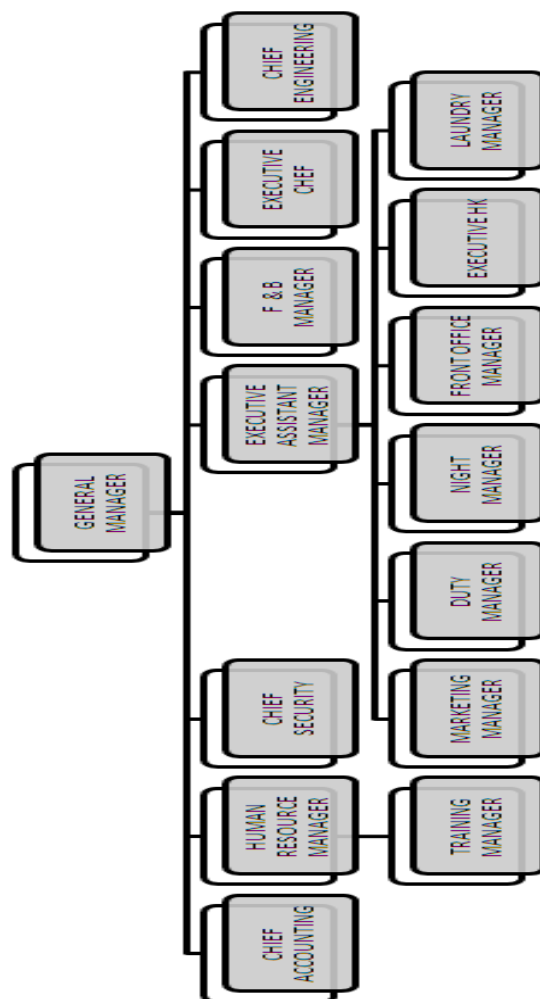
15. Griyadi Sahid Kusuma Solo
16. Griyadi Montana Malang
17. Sahid Senggigi Beach Villas
18. Sahid Sinjai (*Company Profile* Hotel sahid Jaya Solo)



C. Struktur Organisasi

Dalam pengelolaannya setiap hotel memiliki departemen atau bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Adapun struktur organisasi Hotel Sahid Jaya Solo:



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Hotel Sahid Jaya Solo tahun 1965 (*Company Profile Hotel Sahid Jaya Solo*)

Adapun penjelasan dari struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

Bertanggung jawab kepada Presiden Direktur. Adapun tugas-tugas *General Manager*, yaitu:

- a. Mengelola dan mengatur semua departmen yang ada di hotel.
- b. Mengevaluasi hasil kerja dari seluruh departemen.

2. *Executive Assistant Manager*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas-tugas *Executive Assistant Manager*, yaitu membantu *General Manager* dalam mengelola dan mengatur departemen yang ada di hotel. (membawahi *Marketing Manager*, *Duty Manager*, *Night Manager*, *Front Office Manager*, *Executive House Keeping*, *Laundry Manager*).

3. *Chief Accounting*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas-tugas *Chief Accounting*, yaitu membantu *General Manager* dalam menyusun dan membuat analisa laporan keuangan sebagai informasi untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan.

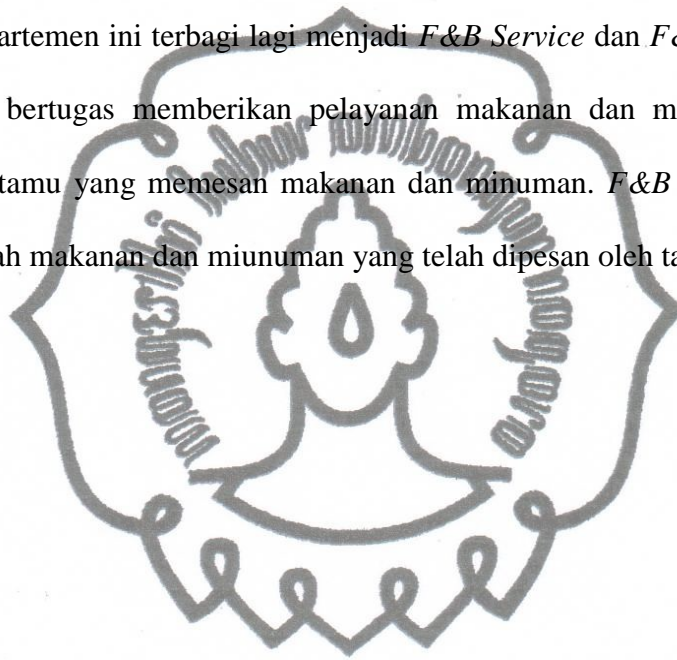
4. *F&B Manager*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas-tugas *F&B Manager*, yaitu:

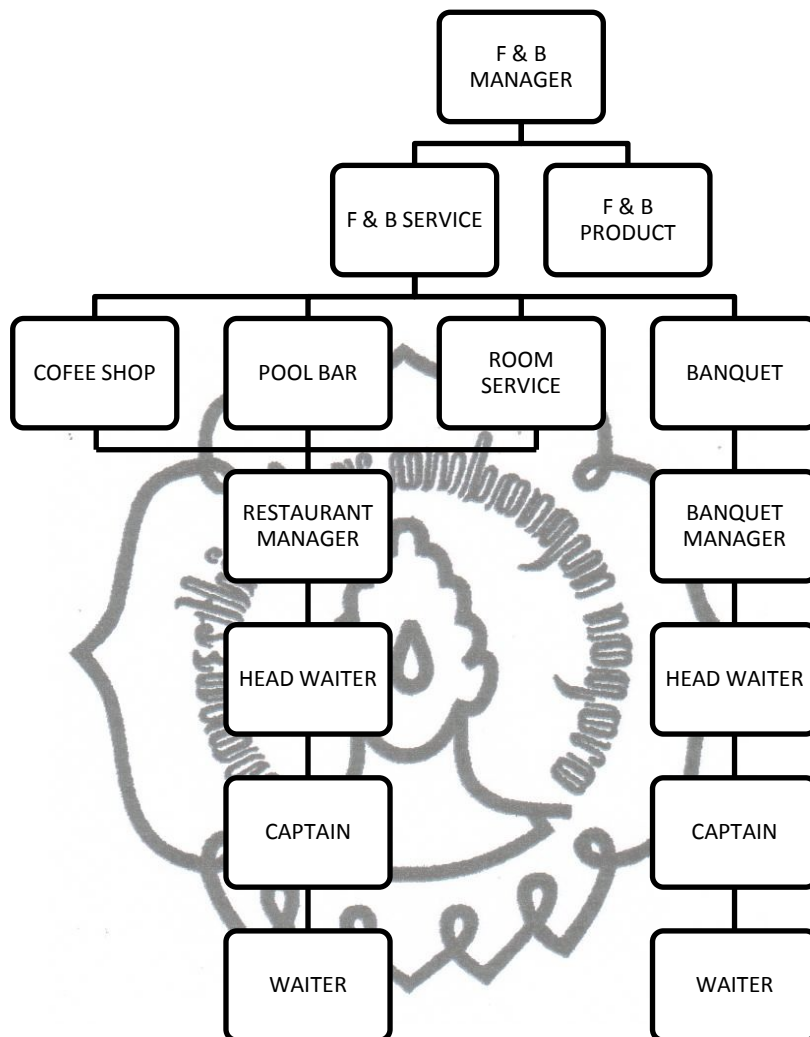
- a. Bertanggung jawab atas Perumusan Kebijakan dan Teknis Pengendalian-Koordinasi-Evaluasi-Administrasi Pengelolaan *Food & Beverage Department*.

- b. Bertanggung jawab atas operasional bidang pelayanan kepada semua tamu. Bertanggung jawab atas pengendalian biaya pengoperasian restoran dan pencapaian pendapatan penjualan makanan dan minuman.
- c. Bertanggung jawab atas kestabilan dari standar *F&B Cost*, standar resep, mutu, porsi, *performance* serta penyajian makanan dan minuman yang dijual.

Departemen ini terbagi lagi menjadi *F&B Service* dan *F&B Product*. *F&B Service* bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman langsung kepada tamu yang memesan makanan dan minuman. *F&B Product* bertugas mengolah makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu.



Adapun struktur organisasi *F&B Service* Hotel Sahid Jaya Solo:



Gambar 2.2. Struktur Organisasi *F&B Service* tahun 1965 (*Company profile* yang diterbitkan oleh Hotel Sahid Jaya Solo)

Adapun tugas dari masing-masing bagian pada *F&B Service* adalah sebagai berikut:

- a. *Banquet Manager*, bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *Banquet Department*.
- b. *Head Waiter*, bertanggung jawab pada kelancaran operasional tetapi hanya bertugas di *restaurant*. *commit to user*

- c. *Captain*, bertanggung jawab pada keseluruhan kelancaran operasional di *restaurant*, mengecek semua kebersihan *uniform waiter/waitress*, melakukan pengontrolan semua tugas yang telah dilakukan para *waitress* dan mengecek menu dan makanan yang akan dihidangkan kepada para tamu.
- d. *Waiter*, bertanggung jawab melakukan *table set-up* dengan peralatan yang bersih dan rapi serta melayani tamu dengan ramah, sopan santun dan cepat.

5. *Executive Chef*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas-tugas *Executive Chef*, yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas pengendalian, bimbingan, pembinaan, evaluasi, administrasi pengelolaan *Food Production & Stewarding*.
- b. Menyusun *Chef Suggestion*, *Buffet Menu* dan *Ala Carte* untuk diajukan kepada *F&B Manager*.

6. *Human Resources Manager*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas *Human Resource Manager*, yaitu bertanggung jawab atas kesejahteraan karyawan dan mengkoordinir serta bertanggung jawab atas segala tugas sesuai fungsi masing-masing staf dalam melaksanakan tugas dan jabatan.

7. *Marketing Manager*

Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*. Adapun tugas *Marketing Manager*, yaitu menyusun teknik, taktik dan strategi pemasaran guna mencapai tujuan bisnis perusahaan.

8. *Front Office Manager*

Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*. Adapun tugas *Front Office Manager*, yaitu bertanggung jawab atas perumusan kebijaksanaan, teknik, pengendalian, bimbingan, koordinasi, evaluasi, administrasi pengelolaan FO.

9. *Executive House Keeping*

Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*. Adapun tugas-tugas *Executive House Keeping*, yaitu bertanggung jawab atas perumusan teknis, pengendalian biaya, bimbingan dan pembinaan, koordinasi, evaluasi dan administrasi pengelolaan *Housekeeping Department*.

10. *Chief Engineering*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas *Chief Engineering*, yaitu bertanggung jawab atas *operation engineering* serta untuk mendapatkan operasi yang efisien dan hemat dalam pemakaian energi.

11. *Chief Security*

Bertanggung jawab kepada *General Manager*. Adapun tugas *Chief Security*, yaitu bertanggung jawab mengamankan lingkungan kerja dari gangguan keamanan dan merencanakan memimpin serta mengkoordinir tugas-tugas operasi dari *Staff Security Section*.

12. *Laundry Manager*

Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*. Adapun tugas *Laundry Manager*, yaitu bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasi, pengawasan pelayanan *laundry & linen* serta sanitasi dan pengadaan.

13. *Duty Manager*

Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*. Adapun tugas *Duty Manager*, yaitu bertanggung jawab mengatasi dan menyelesaikan keluhan tamu yang timbul selama tugasnya dan melaporkan secara langsung ke *General Manager* apabila menyangkut hal-hal yang penting.

14. *Night Manager*

Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*. Adapun tugas *Night Manager*, yaitu bertanggung jawab atas pemeriksaan harian dan pengecekan tentang kebenaran laporan *F&B Cashier*, *FO Cashier* dan *Cashier* lainnya sesuai dengan pembukuan melalui *Billing System* dari berbagai bentuk pembebanan atau charge ke dalam mesin register. (*Company Profile* Hotel Sahid Jaya Solo).

D. Fasilitas

Hotel Sahid Jaya merupakan salah satu hotel berbintang lima kelas Internasional yang berada di kota Solo. Sebagai hotel yang berkelas Internasional, Hotel Sahid Jaya berusaha memberikan yang terbaik kepada tamu melalui fasilitas serta pelayanan guna memenuhi kebutuhan akan kenyamanan dan kemudahan tamu yang menginap. Adapun fasilitas yang dimiliki Hotel Sahid Jaya Solo, diantaranya:

1) Fasilitas Hotel

- a. *Coffee Shop*, berfungsi seperti restoran yang menyajikan makanan dan minuman. Di tempat ini tamu dapat menikmati makan pagi (*breakfast*) dengan menu yang telah disiapkan (*buffet menu*). Selain itu tamu juga dapat menikmati makan siang (*lunch*), ataupun makan malam (*dinner*)

dengan memesan menu-menu yang menjadi andalan Hotel Sahid Jaya Solo. *Coffee Shop* ini melayani 24 jam.

- b. *Room Service*, merupakan salah satu bagian dari *F&B Department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamar. Pelayanan yang diberikan *Room Service* selama 24 jam.
- c. *Laundry*, melayani jasa pencucian pakaian dari dalam maupun luar hotel.
- d. *Drug Store*, dimana tamu dapat membeli kebutuhan sehari-hari, seperti obat-obatan, makanan kecil, minuman ringan, perlengkapan mandi dan sebagainya.
- e. *Souvenir Store*, merupakan tempat yang menjual cinderamata seperti kain batik, wayang kulit, kerajinan rakyat dan sebagainya.
- f. Kolam Renang dan *Pool Bar*, merupakan tempat para tamu untuk bersantai dan berenang sekaligus memesan makanan dan minuman dari *pool bar* dengan menu-menu yang sudah tersedia dalam *list menu pool bar*, tetapi tamu juga dapat memesan menu-menu andalan yang lain.
- g. *Fitness Center*, pusat kebugaran bagi tamu yang ingin berolahraga dengan fasilitas-fasilitas kebugaran yang telah disediakan.
- h. *Business Center*, pusat bisnis dimana tamu dapat memesan tiket pesawat atau pun mengisi ulang pulsa ponsel.
- i. *Ball room*, tempat ini biasanya digunakan untuk mengadakan acara pertemuan dengan kapasitas yang besar seperti: seminar, rapat, acara pernikahan, ulang tahun, pameran, dan pesta-pesta besar lainnya.
- j. *Meeting Room*, tempat untuk mengadakan pertemuan tapi hanya dengan kapasitas yang kecil.

- k. *Bar* atau *Pub*, tempat dimana tamu dapat menikmati dan menyaksikan hiburan music *live*. Selain itu bar menyediakan minuman beralkohol ataupun tidak, juga makanan yang dipesan melalui menu yang tersedia. Bar buka mulai pukul 21.00 sampai 02.00 WIB.
- l. *Spa* dan *Salon*, yang juga melayani mandi *sauna*.
- m. Tempat penitipan bayi, bagi tamu yang membawa bayi ataupun anak-anak.
- n. Akses internet (*hotspot*) 24 jam di area *lobby*, Ratu Ratih Café, Sekar Jagad Pub, *Meeting room* dan kamar.

2) Fasilitas Kamar

- a. Kamar mandi, yang didesain untuk kenyamanan dan kepuasan tamu yang di dalamnya tersedia kebutuhan peralatan dan kelengkapan mandi.
- b. Telepon, dengan fasilitas SLI dan SLJJ dapat digunakan untuk *outgoing* dan *incoming call* juga *morning call* (membangunkan tamu) jika dibutuhkan.
- c. Televisi, dilengkapi dengan *channel parabola* sehingga tamu dapat menikmati beraneka ragam *channel* televisi sehingga tamu tidak bosan.
- d. *Air Conditioner*
- e. *Mini Bar*, yang didalamnya tersedia berbagai minuman beralkohol lengkap.
- f. *Referigator*, yang didalamnya tersedia air mineral dingin dan berbagai minuman lainnya. (Brosur Hotel Sahid Jaya Solo).

BAB III

PROSEDUR PELAYANAN TAMU DI RATU RATIH CAFÉ

HOTEL SAHID JAYA SOLO

A. Standarisasi Operasi Pelayanan

1. Penampilan (*Appearance*)

Dalam melayani tamu, petugas *F & B Service* harus memiliki kepribadian dan tingkah laku yang baik, rasa percaya diri, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, sehat jasmani dan rohani, serta menguasai tata cara pelayanan sesuai prosedur yang diberlakukan.

Secara umum sifat yang harus dimiliki oleh petugas *F & B Service* yang baik dan berkualitas adalah:

- a. *Intelligence* (akal budi, kebijaksanaan)
- b. *Education* (pendidikan)

Semakin pendidikan yang dimiliki semakin baik hasilnya.

- c. *Physical & mental health* (fisik dan mental sehat)

Seorang petugas *F & B Service* harus bebas dari penyakit yang menular, fisik dan mentalnya harus sehat.

- d. *Honesty* (kejujuran, ketulusan hati)

Kejujuran sangat penting dalam hal apapun.

- e. *Confidence* (kepercayaan pada diri sendiri)
- f. *Self respect* (hormat pada diri sendiri, rasa harga diri)

Bisa menghargai diri sendiri dan tidak minder apapun kedudukan dan jabatan.

commit to user

g. *Interest* (kepentingan, perhatian)

h. *Attitude to the guest* (sikap kepada tamu)

Cara pendekatan yang benar kepada tamu merupakan suatu hal yang penting. Sebagai petugas *F & B Service* jangan pernah merendahkan diri, yang terpenting adalah mengetahui kebutuhan tamu.

i. *Aptitude* (kecakapan, kecenderungan)

Petugas *F & B Service* akan menjadi semakin cakap dan pandai karena pengalaman dan praktik secara langsung.

j. *Carefulness* (kehati-hatian)

Dalam bekerja, petugas *F & B Service* harus berhati-hati dalam menggunakan alat-alat yang ada di *restaurant*, karena kebanyakan alat-alat yang digunakan merupakan alat-alat yang mahal dan sangat berharga.

k. *Tolerance* (kesabaran)

Petugas *F & B Service* harus bijaksana dan sabar dalam menghadapi tamu, terutama tamu yang sedikit bermasalah, sehingga pertengkaran dan perselisihan yang timbul dapat dicegah.

l. *Ability to take criticism* (kesanggupan menerima kritik)

Sebagai petugas *F & B Service* harus bisa menerima kritik kemudian berusaha untuk memperbaiki. Hendaknya kritikan itu dapat diterima sebagai pengalaman demi perbaikan atas kesalahan yang telah dilakukan.

m. *Appearance* (tampang atau penampilan)

n. *Manner* (cara, jalan, macam)

o. *Speech* (berbicara)

Petugas *F & B Service* harus berbicara menyenangkan, bernada suara sopan, pelan.

p. *Quickness* (kecepatan)

Mampu bergerak dan bertindak dengan gesit dan cepat, harus dapat menyesuaikan dengan dunia kerja yang selalu berhubungan dengan tamu dimana lebih banyak waktu sibuk dari pada waktu senggang.

q. *Capability* (kecakapan, kesanggupan, kepandaian)

r. *Punctually* (ketepatan akan waktu)

s. *Memory* (ingatan, kenang-kenangan)

Akan sangat membantu kelancaran tugas apabila memiliki daya ingat yang kuat, tahu tentang apa kesukaan tamu, makanan dan minuman yang menjadi kegemaran tamu, dsb.

t. *Initiative* (inisiatif, ikhtiar, usaha)

Sebagai petugas *F & B Service* harus mampu mengerjakan suatu pekerjaan tanpa harus menunggu perintah dari atasan terlebih dahulu. Mampu melihat jalan atau cara baru yang lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan.

u. *Dependability* (depend, tergantung)

Seorang yang merasa bertanggung jawab akan tetap melakukan dan menyelesaikan pekerjaan meskipun tidak ada orang yang melihatnya. Tidak menggantungkan diri kepada orang lain.

v. *Loyalty* (kesetiaan)

Taat, setia, tetap patuh pada pekerjaan dan perusahaan tempat bekerja.

commit to user

- w. *Willingness to accept direction* (kesudian atau kesediaan menerima pengarahan)

Kesedian atau kesudian untuk mendengarkan dan menerima dengan baik, baik itu pengarahan, saran-saran, pendapat, maupun perintah dari atasan.

- x. *Resourcefulness* (penuh daya dan upaya)

Mampu menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.

- y. *Enthusiasm* (kegembiraan, semangat)

- z. *Friendliness* (Rasa berkawan)

Mampu menciptakan sikap berkawan dengan rekan-rekan sekerja dan juga dengan tamu, namun tetap harus ingat batas. (Marsum W.A, 2001: 55-60)

Adapun persyaratan khusus yang harus dipenuhi oleh petugas *F & B Service* di Ratu Ratih Café, antara lain:

- a. Rambut rapi

1) Bagi *waiter*, rambut harus pendek dan tidak boleh berkumis atau berjambang.

2) Bagi *watiers*, apabila rambut panjang harus diikat rapi atau dicepol.

- b. Tidak menggunakan *make up* dan perhiasan berlebihan.

- c. Kuku senantiasa dipotong dan tidak menggunakan cat kuku.

- d. Tidak menggunakan minyak wangi yang berlebihan dan menyengat.

- e. Menggunakan seragam yang bersih dan rapi.

f. Sepatu

- 1) Bagi waiter, menggunakan sepatu hitam, bersih dan berkaos kaki hitam.
- 2) Bagi waiterss, menggunakan sepatu hitam tidak berhak tinggi dan menggunakan stocking warna kulit.

g. Tinggi minimal 160 cm.

2. Standar Prosedur Pelayanan

Dalam aktivitas memberikan pelayanan kepada tamu diperlukan adanya standar prosedur pelayanan yang menjadi pedoman kerja bagi tim kerja di restoran. Pedoman kerja tersebut dituangkan dalam prosedur yang tujuannya untuk dipahami dan dilaksanakan sebaik-baiknya oleh seluruh staf restoran. Prosedur pelayanan dimulai dari persiapan sebelum tamu datang hingga restoran tutup. Standar yang dimaksud dikenal dengan istilah *Standard Operating Procedure*.

a. Persiapan Sebelum Tamu Datang

Sebelum para tamu datang, tim kerja mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut persiapan fisik restoran dan persiapan psikis pekerja. Kedua persiapan tersebut dapat dilakukan dan dipersiapkan secara bersama-sama sesuai fungsi dan tugas masing-masing.

Persiapan yang harus dilakukan meliputi:

1) Mempersiapkan meja makan

Hal pertama yang harus dilakukan oleh *waiter/waiters* pada awal persiapan yaitu mengontrol meja makan; apakah meja-meja tersebut

commit to user

sudah rapi, lengkap dan bersih, kondisi meja sudah baik atau belum dan jumlah meja yang disiapkan sudah cukup untuk tamu atau belum.

2) Mempersiapkan tempat dan lingkungan

Sebelum tamu datang, restoran harus telah disiapkan, rapi, bersih, nyaman serta siap untuk menerima para tamu. Untuk menjaga kenyamanan, kerapian serta kebersihan restoran ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- a) Semua meja kursi telah siap digunakan untuk melayani tamu
- b) Lampu meja dan dinding harus menyala sebagaimana mestinya.
- c) Menu (daftar makanan) telah dipersiapkan dengan teratur.
- d) Taplak meja yang kotor, kusut atau rusak harus diganti dengan yang baik dan bersih.
- e) Bunga-bunga dalam vas yang telah layu harus diganti dengan yang segar.

3) Mengatur dan mempersiapkan peralatan

Peralatan yang akan digunakan memiliki peran penting dalam pelayanan tamu. Untuk mempersiapkan restoran dalam melayani tamu, *waiter/waiters* harus memastikan bahwa peralatan yang akan digunakan sudah bersih, siap pakai, ditata dan disusun rapi, dikelompokkan menurut jenisnya dan diletakkan di tempat tertentu.

4) Mempelajari dan mempersiapkan menu

Seorang *waiter/waiters* harus mempelajari dan memahami menu yang dijual di restoran karena hal itu akan sangat membantu dalam meningkatkan hubungannya dengan tamu sekaligus menciptakan kesan

yang baik bagi restoran. *Waiter/waiters* bertindak sebagai penjual ulung yang mempromosikan hidangan-hidangan yang tercantum dalam menu. Oleh karena itu, *waiter waiters* harus tahu tentang menu yang akan dijual. Agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu, *waiter/waiters* harus mendalami soal menu yang garis besarnya adalah sebagai berikut:

- a) Sebelum bekerja, *waiter/waiters* harus mempelajari beberapa menu, yaitu: menu special hari itu, hidangan utama atau hidangan penutupnya.
- b) Apabila yang tertera di dalam menu telah habis terjual, *waiter/waitress* harus dapat memberikan alternatif yang lain kepada tamu.
- c) Adakalanya tamu menanyakan bagaimana makanan itu disiapkan, apa saja bumbu serta bahan-bahan yang digunakan. *Waiter/waitress* harus tahu dan mampu menjawabnya.

b. *Table Set-Up*

Dalam istilah perhotelan dikenal dengan istilah *table set-up*. *Table set-up* adalah menata meja makan. Dalam penataan meja makan sepenuhnya tergantung pada jenis makanan yang akan disajikan dan jenis pelayanan yang akan digunakan. Dalam penataan meja makan dibutuhkan adanya seni untuk menciptakan suatu kerapihan dan keindahan. Dalam menata meja makan ada beberapa peralatan yang digunakan, yaitu: *moulton* atau *under cloth* (kain alas yang dipasang di atas permukaan meja), *table cloth* (taplak meja), *napkin* (serbet makan), *silver ware* (pisau, sendok, garpu

dan lain-lain), *chinaware* (cangkir dan piring), *glassware*, *salt and pepper shaker* (tempat garam dan merica), *ashtray* (asbak), *flower vase* (vas bunga), *sugar sachet and sugar bowl* (tempat gula), *table number* (nomor meja) dan lain sebagainya. Secara garis besar, *table set-up* meliputi sebagai berikut:

- 1) Mempersiapkan seluruh alat yang akan digunakan.
- 2) Memasang *moulton* atau kain dasar meja sebelum pemasangan *table cloth*.
- 3) Memasang *table cloth* yang telah disesuaikan dengan ukuran meja.
- 4) Mengatur letak *ashtray*, *salt and pepper shaker*, *sugar sachet and sugar bowl* dan vas bunga di bagian tengah meja makan.
- 5) Memasang *napkin* yang telah dilipat rapi sebagai penunjuk penataan peralatan yang lain. Jarak *napkin* sekitar 3 cm dari tepi meja makan, persis di hadapan kursi.
- 6) Memasang *knife* dan *fork* di kanan-kiri serbet makan secara simetris. Jarak antara *knife* dan *fork* sekitar 10 inchi atau lebarnya cukup untuk plate. Ini menjadi patokan dasar sebelum alat yang lainnya dipasang.
- 7) *Water goblet* diletakkan 1 cm di atas ujung *knife*. Apabila dimungkinkan ada *wine* dan *champagne glass*, pemasangannya diletakkan di bawah *water goblet* sejajar membentuk sudut 45 derajat dari tepi meja makan.

Menurut kelengkapan peralatannya, *table set-up* dibagi menjadi 4 macam:

1) Macam-macam *table set-up*

- a) *Basic table set-up* merupakan segala sesuatu yang terletak di tengah-tengah meja makan seperti *ashtray*, *salt and pepper shaker*, *sugar sachet and sugar bowl*, *flower vase* dan *table number* ditambah *napkin*, *knife and fork* dan *water goblet* sebagai pelengkap. Yang harus diperhatikan, letak *dinner knife* dan *dinner fork* sejajar satu sama lain, tegak lurus dengan tepi meja makan dengan jarak 1 1/2 lebar jari tangan, 3 sampai 5 cm atau 2 inchi dari tepi meja makan. Jarak antara *dinner fork* ke *dinner knife* sekitar 27 cm. *Water goblet* diletakkan dengan jarak 1 cm diatas ujung pisau.

b) *Standart table set-up*

Standart table set-up dibagi menjadi 3 yaitu *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.

Standart table set-up untuk *breakfast* pada umumnya terdiri dari *basic table set-up* ditambah dengan *cup* (cangkir), *saucer* (tatakan) serta *tea spoon* (sendok kecil untuk kopi atau teh) yang dipasang di sebelah kanan *dinner knife* dan piring roti serta alat pengoles mentega di sebelah kiri dari *dinner fork*. Posisi alat pengoles mentega di sebelah atas piring roti sejajar dengan tepi meja makan atau di atas piring roti sebelah kanan tegak lurus dengan tepi meja.

Standar table set-up untuk lunch pada umumnya sama dengan *standart table set-up* untuk *dinner*. Pada umumnya terdiri dari *basic table set-up* yang ditambah dengan *soup spoon* (sendok sup) yang diletakkan di sebelah kanan *dinner knife*, dengan posisi tegak lurus dengan tepi meja makan atau tegak lurus dengan *dinner knife*. Piring roti serta alat pengoles mentega terletak di sebelah kiri *dinner fork*. Posisi alat pengoles mentega terletak di sebelah atas piring roti sejajar dengan tepi meja makan atau di atas piring roti sebelah kanan tegak lurus dengan tepi meja makan.

c) *Buffet table set-up*

Buffet table set-up dibagi menjadi 2 yaitu *buffet* masakan Indonesia dan *buffet mixed food* (masakan Indonesia dan masakan Eropa).

Buffet table set-up untuk masakan Indonesia terdiri dari *basic table set-up* ditambah dengan *soup spoon* di sebelah kanan *dinner knife* posisinya sejajar dengan letak pisanya. *Cup* beserta *saucer* dan *tea spoon* diletakkan di sebelah kanan dari *soup spoon*. *Dessert spoon* dan *fork* diletakkan di sebelah atas sejajar dengan tepi meja makan.

Buffet table set-up untuk *mixed food* terdiri dari *basic table set-up* yang ditambah dengan: *soup spoon* yang diletakkan di sebelah kanan *dinner knife* yang sejajar satu sama lain, *dessert knife* diletakkan di sebelah kanan sejajar dengan *soup spoon*, *demitasse cup* (cangkir kecil yang biasanya digunakan untuk kopi *demitasse*

setelah makan malam) dengan *saucer* dan *tea spoon* diletakkan di sebelah kanan dari *dessert knife*, *dessert fork* yang diletakkan di sebelah kiri sejajar dengan *dinner fork* dan piring roti dengan alat pengoles mentega diletakkan di sebelah kiri *dessert fork*. Posisi alat pengoles mentega di sebelah atas piring roti sejajar dengan tepi meja makan.

d) *Elaborate table set-up*

Merupakan *table set-up* secara lengkap yang disesuaikan dengan hidangan yang akan disajikan untuk keperluan jamuan makan resmi kenegaraan. (Marsum W. A, 2001: 250-262)

Dalam *table set-up* adapula aturan-aturan yang harus diperhatikan, yaitu:

2) Aturan-aturan *table set-up*

- a) Alat-alat yang dipasang untuk menutup meja makan harus disesuaikan dengan makanan yang akan disajikan.
- b) Letak alat-alat harus disesuaikan dengan urutan makan. Untuk hidangan yang pertama kali disajikan, alat diletakkan paling luar. Untuk hidangan kedua, alat terletak di sebelah dalamnya dan untuk hidangan yang berikutnya.
- c) Ada alat-alat yang berpasangan dan ada pula yang tidak berpasangan.
- d) Alat-alat yang digunakan untuk *table set-up* di suatu restoran mungkin berbeda dengan restoran yang lain dan tidak selalu sama.

Hal ini tergantung pada besar kecilnya dan lengkap tidaknya

peralatan di restoran, macam hidangan yang disajikan dan tipe pelayanannya.

e) Apabila hidangan pembuka berupa makanan panas maka biasanya disajikan sesudah sup sehingga alat makannya terletak nomor dua dari luar. Yang paling luar adalah *soup spoon*.

f) Letak *water goblet* 1 cm di atas pisau dinner knife. Bila dalam jamuan makan disajikan anggur putih, maka letak gelas untuk anggur putih di bawah gelas air es sedikit menyerong ke kanan. Bila disajikan anggur merah dan *champagne*, maka gelas anggur merah di bawah gelas anggur putih dengan jarak 1 cm sedikit menyerong ke kanan, dan gelas untuk *champagne* 1 cm di bawah gelas anggur merah sedikit menyerong ke kanan.

3) Penataan meja makan

Pada dasarnya dikenal dua jenis penataan meja makan, yaitu:

a) Penataan meja *table D'hote*

Jenis penataan meja makan ini umumnya dilaksanakan pada restoran yang mewah. Penataan meja makan semacam ini untuk penyajian makan pagi (*breakfast*). Pada umumnya peralatan yang digunakan seperti serbet makan (*napkin*), sendok sup (*soup spoon*), pisau ikan (*fish knife*), garpu ikan (*fish fork*), pisau makan utama (*dinner knife*), garpu makan utama (*dinner fork*), sendok makan penutup (*dessert spoon*), garpu makan penutup (*dessert fork*), piring roti dan mentega (*bread and butter plate*), pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) dan gelas air (*water goblet*).

Dalam penataan meja *Table D'hote*, peralatan makan yang dipasang di atas meja akan disuguhkan secara keseluruhan.

Adapun langkah-langkah pemasangan peralatan makan dalam penataan meja *Table D'hote*:

Pertama, memasang serbet makan (*napkin*) yang telah dilipat rapi di atas meja dengan jarak ± 3 cm dari tepi meja tepat di hadapan kursi.

Kedua, pisau makan utama (*dinner knife*) dipasang ± 1 cm disebelah kanan serbet makan ± 3 cm dari tepi meja. Sedangkan garpu makan utama dipasang ± 1 cm disebelah kiri serbet makan ± 3 cm dari tepi meja.

Ketiga, pisau ikan (*fish knife*) dipasang sejajar di sebelah kanan pisau makan utama (*dinner knife*) dan garpu ikan (*fish fork*) dipasang sejajar di sebelah kiri dari garpu makan utama (*dinner fork*). Sedangkan sendok sup (*spoon soup*) diletakkan paling kanan dari pisau ikan.

Keempat, piring roti dan mentega (*bread and butter plate*) diletakkan sejajar di sebelah kiri garpu ikan dengan jarak ± 2 cm dari tepi meja. Pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) dipasang tegak lurus di atas piring roti dan mentega (*bread and butter plate*) dengan mata pisau menghadap ke luar.

Kelima, gelas air (*water goblet*) dipasang tepat di ujung pisau makan utama (*dinner knife*). Bila ada penyajian anggur, gelas

anggur (*wine glass*) diletakkan di sebelah kanan bawah gelas air (*water goblet*).

b) Penataan meja *Ala Carte*

Jenis penataan meja ini umumnya dilaksanakan pada restoran yang mewah dan dimaksudkan untuk penyajian makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*). Pada umumnya peralatan yang digunakan seperti serbet makan (*napkin*), piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*), pisau dan garpu makan utama (*dinner knife and dinner fork*), piring roti dan mentega (*bread and butter plate*), pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) dan gelas air (*water goblet*). Adapun langkah-langkah dalam penataan meja *Ala Carte*:

Pertama, piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*) dipasang terlebih dahulu dengan jarak ± 3 cm dari tepi meja tepat di hadapan kursi.

Kedua, serbet makan (*napkin*) diletakkan di atas piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*).

Ketiga, pisau makan utama (*dinner knife*) dipasang di sebelah kanan piring makanan pembuka (*hors d'oeuvre plate*) dengan mata pisau menghadap ke dalam ± 3 cm dari tepi meja. Dan di sebelah kiri piring dipasang garpu makan utama (*dinner fork*) yang diletakkan secara sejajar.

Keempat, piring roti dan mentega (*bread and butter plate*) diletakkan disebelah kiri garpu makan utama (*dinner fork*) dengan

jarak ± 2 cm dari tepi meja. Di atas piring roti dan mentega (*bread and butter plate*) diletakkan pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) yang tegak lurus sejajar dengan garpu roti dan mentega (*bread and butter fork*) dengan posisi mata pisau yang menghadap ke luar.

Kelima, gelas air (*water goblet*) diletakkan tepat di ujung atas pisau makan utama (*dinner knife*).

c) Penataan meja makan cara Perancis

Dalam cara ini terdapat piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*) yang di atasnya dilengkapi dengan serbet makan (*napkin*) yang telah dilipat. Pada umumnya menu yang disuguhkan sudah pasti sehingga penataan meja ini sama dengan penataan meja *Table D'hote*. Peralatan yang digunakan terdiri dari: piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*), serbet makan (*napkin*), pisau makan utama (*dinner knife*), garpu makan utama (*dinner fork*), sendok sup (*soup spoon*), sendok makan penutup (*dessert spoon*), garpu makan penutup (*dessert fork*), gelas air (*water goblet*), piring roti dan mentega (*bread and butter plate*), pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) dan gelas anggur (*wine glass*). Adapun langkah-langkah dalam penataan meja cara Perancis, yaitu:

Pertama, piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*) dipasang di atas meja tepat di hadapan kursi.

Kedua, serbet makan (*napkin*) yang telah dilipat rapi diletakkan di atas piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*).

Ketiga, pisau makan utama (*dinner knife*) dan sendok sup (*soup spoon*) dipasang di sebelah kanan piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*).

Keempat, garpu makan utama (*dinner fork*) diletakkan di sebelah kiri piring makan pembuka (*hors d'oeuvre plate*).

Kelima, piring roti dan mentega (*bread and butter plate*) dilengkapi pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) yang diletakkan di atasnya.

Keenam, sendok dan garpu makan penutup (*dessert spoon and fork*) dipasang tepat di sebelah atas piring.

Terakhir, gelas air (*water goblet*) diletakkan di sebelah atas pisau makan utama (*dinner knife*).

d) Penataan meja makan cara Amerika

Penataan meja makan seperti ini terdapat pada restoran yang mendapat pengaruh dari sistem pengelolaan Amerika. Dalam penataan ini dipasang pula tempat gula (*sugar bowl*) dan juga cangkir kopi (*coffee cup*) beserta alasnya (*saucer*). Pada umumnya peralatan yang digunakan seperti serbet makan (*napkin*), pisau makan utama (*dinner knife*), garpu makan utama (*dinner fork*), piring roti dan mentega (*bread and butter plate*), pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*), sendok teh (*tea spoon*), tempat gula (*sugar bowl*), gelas air (*water goblet*) dan cangkir kopi (*coffee cup*) serta alasnya (*coffee cup and saucer*). Adapun langkah-langkah penataan meja cara Amerika, yaitu:

commit to user

Pertama, serbet makan (*napkin*) yang telah dilipat diletakkan di atas meja.

Kedua, pisau makan utama (*dinner knife*) dipasang di sebelah kanan serbet makan (*napkin*).

Ketiga, pisau roti dan mentega (*bread and butter knife*) dan sendok the (*tea spoon*) diletakkan di sebelah kanan pisau makan utama (*dinner knife*).

Keempat, cangkir kopi dan alasnya (*coffee cup* dan *saucer*) diletakkan di sebelah kanan sendok the (*tea spoon*).

Kelima, dua buah garpu makan utama (*dinner fork*) diletakkan di sebelah kiri. Salah satu garpu digunakan untuk menikmati salad.

Kkeenam, piring roti dan mentega (*bread and butter plate*) diletakkan paling kiri agak ke atas.

Ketujuh, gelas air (*water goblet*) diletakkan tepat di ujung pisau makan utama (*dinner knife*). (Marum W. A, 2001: 247-272)

c. Prosedur Pelayanan di Ratu Ratih Café

Setelah semua persiapan telah selesai dipersiapkan, adapula hal lain yang harus diperhatikan yaitu prosedur yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan untuk tetap menjaga mutu pelayanan dan kepuasan tamu.

Adapun prosedur pelayanan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo:

1) *Greeting the guest*

Tamu merupakan sumber pendapatan bagi suatu restoran. Tanpa tamu, restoran yang telah dibuka akan sia-sia. Oleh karena itu, *commit to user*

kehadiran tamu sangat penting. Tamu harus disambut dengan ramah dan sopan dengan diawali ucapan salam saat tamu datang ke restoran maupun keluar dari restoran. Dalam mengucapkan salam, hendaknya menunjukkan sikap senang, ramah, penuh kesediaan, dan tidak membedakan. Apabila kita sudah mengetahui nama dari tamu tersebut ada baiknya memberi salam sambil menyebutkan namanya.

2) *Sitting the guest*

Setelah menyambut tamu dengan ramah, sopan santun dan kesungguhan hati, langkah selanjutnya adalah mengantarkan tamu ke tempat duduk. Diusahakan tempatkan tamu sesuai dengan jumlahnya. Untuk tamu wanita atau tamu terhormat diusahakan kursinya ditarik kebelakang untuk memudahkan tamu duduk.

3) *Presenting the menu*

Setelah tamu duduk, berikan daftar minuman kepada tamu kemudian berikan juga daftar makanan atau menu. Menu diberikan dari sebelah kiri tamu agar tamu mudah menerimanya dengan tangan kanan.

4) *Pouring ice water*

Tuangkan air es di tempat yang telah tersedia, hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada tamu untuk mempelajari daftar makanan atau menu yang telah diberikan dan bertujuan untuk menghilangkan dahaga apabila tamu tersebut dari perjalanan jauh.

5) *Serving bread and butter*

Berikan roti tawar dan mentega untuk membantu kemungkinan tamu ada yang mempunyai sakit lambung atau maag.

6) *Taking the order*

Setelah tamu menentukan menu yang menjadi pilihannya, petugas restoran mencatat pesanan dari tamu. Pada saat mengambil pesanan tamu, *waiter* harus memperhatikan dengan seksama, kadang tamu kurang jelas dalam mengucapkan nama.

7) *Repeat the order*

Mengulang pesanan dari tamu supaya jelas dan untuk menghindari kesalahan dari yang dipesan oleh tamu.

8) *Passing the order*

Sebelum memesan makan ke dapur, terlebih dahulu *waiter* memberi laporan menu ke kasir.

9) *Adjustment*

Mengganti peralatan makan untuk disesuaikan dengan makanan yang akan dipesan.

10) *Serving the food*

Sebelum makan dihidangkan, ada baiknya diperiksa terlebih dahulu mengenai kerapihan, kelengkapan, serta kebersihan makanan. Makanan dihidangkan kepada tamu menurut aturan yang telah ditentukan.

11) *Presenting the bill*

Bill diberikan kepada tamu beberapa saat setelah tamu selesai makan atau tunggu sesaat sampai tamu meminta *bill*-nya. Dalam hal ini *waiter* harus cermat, jangan sampai *bill* tertukar.

12) *Leaving the guest*

Setelah tamu selesai membayar *bill*-nya, tamu akan segera meninggalkan tempat. Petugas harus membantu menarik kursi dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu di restoran.

d. Tipe-tipe dasar pelayanan

Tiap restoran memiliki tipe pelayanan yang berbeda-beda, tipe pelayanan tersebut dipakai untuk membedakan kategori suatu restoran. Ada empat macam tipe dasar pelayanan yang terkenal yaitu:

1) *Table Service*

Table service adalah suatu pelayanan restoran dimana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu. Jenis pelayanan ini adalah pelayanan yang tertua dan yang paling umum digunakan di restoran. Sistem penyajian *table service* banyak ragamnya, mulai dari penyajian yang sifatnya resmi hingga yang tidak resmi. *Table service* dibagi menjadi empat macam, yaitu:

a) *American Service (plate service)*

Jenis pelayanan ini sangat terkenal dan bersifat tidak begitu formal. Pelayanan ini yang paling sering digunakan di restoran kecil maupun *coffee shop*. *American Service* terkenal dengan ciri

khasnya semua makanan sudah disiapkan dari dapur dan langsung siap di piring (*ready on the plate*). Dalam *table setting* untuk *American Breakfast* (makan pagi ala Amerika) dan *American Lunch* (makan siang ala Amerika) berbeda dengan *American Dinner*. Makan pagi dan makan siang lebih sederhana dan hanya membutuhkan peralatan yang minim. Sedangkan makan malam lebih banyak macam hidangannya dan membutuhkan peralatan yang lebih banyak pula.

b) *English Service (family service)*

Jenis pelayanan ini sangat jarang dilakukan karena merupakan jenis pelayanan yang tertua. Pelayanan ini bersifat resmi. Ciri khas dari pelayanan ini adalah makanan sudah dipersiapkan sebelumnya dan dibawa ke meja dengan menggunakan *serving platters* atau *serving bowls*. Dalam pelayanan ini tuan rumah yang berperan aktif dalam pelayanan. Tuan rumah yang melayani, membagi-bagi dan memotong-motong daging. *English Service* biasanya digunakan saat acara makan malam special yang diselenggarakan di ruang makan khusus dalam suatu restoran.

c) *Russian Service (platter service)*

Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang paling dasar. Pelayanan ini sangat terkenal di hotel berkelas internasional, terutama pada saat acara banquet. *Russian Service* kadang-kadang disebut juga sebagai *Modified French Service* karena dalam beberapa hal memiliki kesamaan dengan *French Service*.

Pelayanan ini lebih cepat dan tidak begitu elegan, serta lebih sederhana dibandingkan dengan *French Service*. Pada *Russian Service* semua makanan sudah matang dan sudah dihias di piring, serta sudah dihias (*garnish*) dari dapur. Makanan dari piring tadi kemudian dibawa *waiter* dari dapur dan disajikan di meja tamu. Para *waiter* memindahkan makanan dari piring besar ke piring tamu dengan menggunakan keahlian khusus, cara memindahkannya hanya menggunakan sendok dan garpu.

d) *French Service (cart service)*

French Service merupakan salah satu jenis pelayanan yang bersifat formal dan mewah. Pelayanan ini dulu sering digunakan di lingkungan kaum ningrat saja. Ciri khas dari pelayanan ini adalah makanan dimasak langsung di depan tamu. Makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu.

2) *Self Service*

Adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup dan sebagainya) telah ditata rapi di atas meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas seperti teh atau kopi pada umumnya disajikan kepada tamu oleh *waitress*.

3) *Counter Service*

Merupakan suatu pelayanan tidak resmi dan banyak terdapat di restoran-restoran yang murah. Pelayanan yang cepat dengan pergantian (*turn over*) yang tinggi adalah tujuan dari pelayannan ini, sebab dengan jumlah pembeli yang silih berganti dalam jumlah yang banyak walaupun harganya murah maka penghasilan total cukup tinggi. Pada pelayanan ini para tamu dilayani dengan sedikit berbicara dan setelah selesai lalu ganti dengan pengunjung yang lain.

4) *Tray Service*

Merupakan penyajian makanan melalui sebuah nampan (baki) besar. Pelayanan ini merupakan pelayanan informal. Untuk di hotel pelayanan ini dapat kita lihat pada pelayanan room service.

5) *Carry Out service*

Carry Out Service kadang-kadang disebut juga sebagai *Take Out Service* yaitu pelayanan restoran dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah telah disiapkan terlebih dahulu dan dibungkus dalam boks (kotak) untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat. Dalam pelayanan ini, harga makanan dan minuman jauh lebih murah bila dibandingkan dengan restoran pada umumnya karena tidak perlu menyediakan peralatan-peralatan yang mewah dan lengkap. (Marum W. A, 2001: 274-306)

e. *Food and Drink Service*

Dalam pelayanan makanan dan minuman ada beberapa prinsip dasar yang harus dikuasai oleh waiter/ waiterss, yaitu;

- 1) Bila makanan sudah siap di atas piring, pelayanan kepada tamu biasanya dilakukan dari sebelah kanan.
- 2) Semua minuman, baik yang panas maupun yang tidak panas, baik yang mengandung alkohol maupun yang tidak beralkohol, penyajiannya dari sebelah kanan tamu.
- 3) Tamu-tamu wanita dilayani terlebih dahulu, dan tamu-tamu lainnya dilayani dengan urutan searah jarum jam.
- 4) Piring-piring kotor harus diangkat dari meja makan dari sebelah kanan tamu.
- 5) Piring-piring bersih dan *cutleries* (pisau dan sendok) selalu diletakkan dari sebelah kanan tamu.

Adapun beberapa standar dalam pelayanan minuman:

a) *Water*

Dalam restoran biasanya penyajiannya dengan *water goblet* yang diletakkan di sebelah kanan pada ujung atas pisau utama (dinner knife). Air disajikan dari sebelah kanan sesudah tamu duduk. Dalam penyajiannya, air es diisikan setinggi $\frac{3}{4}$ inchi dari bibir gelas.

b) *Stimulat & Nourishing Drinks*

Stimulat drink merupakan minuman seperti kopi dan teh yang biasanya disajikan dengan *cup*, *saucer* dan *tea spoon*.

Dalam penyajiannya bila hanya minuman saja yang disajikan, *cup* dan *saucer* dapat diletakkan di depan tamu. Bila disamping memesan minuman, tamu juga memesan makanan maka *cup* dan *saucer* serta *tea spoon* harus diletakkan di sebelah kanan tamu atau di sebelah kanan pisau makan. Poci teh serta tempat *milk* atau *cream* disebelah kanan atas dari *cup*. Teh atau kopi beserta *cream/milk* dituangkan ke dalam cangkir sesuai dengan permintaan tamu.

c) *Wine*

Ada empat macam tipe anggur (*wine*), seperti *table wine* (*red wine*, *rose wine* dan *white wine*), *fortified wine* (*brandy*, *port* dan *sherry*), *sparkling* (*champagne*) dan *aromated wine* (*vermouth*, *quinine wine*). Menurut tradisi, *red wine* disajikan dengan hidangan berupa daging merah seperti daging sapi dan kambing. *White wine* disajikan dengan hidangan berupa daging putih seperti daging ayam, kepiting, kerang, kakap dan udang galah. Sedangkan *rose wine* disajikan dengan hidangan berupa daging merah jambu seperti daging babi.

Dalam penyajian wine, disajikan dalam *wine glass* yang diletakkan di sebelah bawah *water goblet* menyerong ke kanan. Setelah anggur dipesan, botol *wine* diperlihatkan dulu kepada tamu yang memesan untuk mendapat persetujuan dari tamu. Botol *wine*

diperlihatkan dari sebelah kanan tamu dengan merk menghadap ke arah tamu. Kemudian botol *wine* dibuka dengan *cork screw* (alat pembuka botol yang tutupnya terbuat dari gabus). *Wine* dituangkan sedikit ke gelas tamu yang memesan untuk dicoba. Sesudah tamu menyetujuinya, gelas diganti dengan yang bersih dan *wine* disajikan kepada tamu searah dengan jarum jam, dimulai dari wanita terlebih dahulu.

Adapun beberapa standar dalam pelayanan makanan:

1) Pelayanan dalam makan pagi

Dalam melayani tamu, awali dengan memberikan ucapan salam terlebih dahulu. Sebagaimana standar pelayanan makan pagi yang dilakukan di Ratu Ratih Café, tamu yang datang untuk makan pagi menyerahkan *breakfast coupon* kepada waiter/ waiters di *counter*.

Setelah tamu duduk dan mengambil makanan pagi yang tersedia berupa *buffet menu*, waiter/ waiters segera menawarkan minuman berupa kopi dan teh beserta *cream* jika tamu menghendaki. Tawarkan kopi atau teh tambahan selama tamu sedang makan.

Tanyakan kepada tamu, apabila tamu menginginkan omelet, *toast* atau makanan yang lainnya untuk makan pagi.

Setelah tamu selesai makan segera angkat piring-piring kotor di meja agar meja tidak terlihat penuh dan tamu bisa merasa nyaman. Ucapkan terima kasih bila tamu telah selesai makan pagi dan beranjak pergi.

2) Pelayanan dalam makan siang dan makan malam

Sebagaimana standar pelayanan di Ratu Ratih Café, makan siang dan makan malam berbeda dengan makan pagi. Karena makan pagi para tamu mengambil makanan yang sudah disediakan atau *buffet menu* sedangkan untuk makan siang dan malam, tamu harus memesan makanan terlebih dahulu atau *a la carte*.

Dalam menyambut tamu hendaknya bersikap ramah dan memberi salam. Setelah tamu duduk, berikan daftar menu makanan dan minuman. Sementara tamu menunggu, tuangkan air/es kepada tamu sebagai pelepas dahaga.

Jika tamu telah menentukan menu yang akan dipesan, waiter/ waiters mencatat pesanan dari tamu dan mengulang kembali pesanan dari tamu agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan menu.

Sebelum makanan dan minuman dihidangkan, waiter/ waiters mempersiapkan kelengkapan peralatan makan (*cutleries*) dan kebersihan makanan dan minuman. Makanan dihidangkan setelah semua sudah dipersiapkan dan menurut standar yang telah ditentukan.

Bill diberikan kepada tamu beberapa saat setelah tamu selesai makan atau sampai tamu meminta *bill* nya. Setelah membayar *bill*, tamu akan segera meninggalkan tempat. Waiter/ waiters membantu menarik kursi dan mengucapkan terima kasih.

f. Pelayanan dan Penanganan Tamu

Tamu mempunyai peran dan arti yang sangat penting dalam dunia pelayanan khususnya bagi sebuah restoran. Karena tanpa tamu dan tanpa

memelihara hubungan yang baik dengan tamu maka restoran akan kehilangan pendapatan dan pelanggan. Bagi tamu, kenyamanan dan keramahan dalam pelayanan penting dalam menjalin hubungan. Jadi seluruh unsur yang terlibat dalam restoran harus dapat menciptakan suasana yang nyaman dan ramah agar tamu merasa lebih betah.

1) Pelayanan terhadap tamu

Pelayanan yang diberikan kepada tamu menentukan kualitas yang dimiliki sebuah restoran. Sebuah restoran yang berkualitas tentunya memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada tamu. Didukung juga dengan para staf restoran yang dapat menjalin hubungan yang baik dengan tamu. Tamu yang datang ke restoran biasanya terdiri dari beragam golongan, usia serta karakter. Oleh karena itu, seluruh staf restoran harus dapat memahami dan mengenal apa yang diinginkan dan dibutuhkan tamu sesuai selera masing-masing tamu.

a) Macam-macam tamu

Adapun macam-macam tamu yang harus kita pahami dan kenali:

On a budget, yaitu tamu dengan uang pas-pasan. Sebagai seorang *waiter* sebaiknya dapat langsung memahami tamu yang sedang dihadapi, maka *waiter* harus dapat menyarankan makanan dengan harga yang pas namun rasa dan porsinya cukup sehingga tamu merasa puas dan cocok.

On a diet, yaitu tamu yang sedang menjalankan diet. *Waiter* harus dapat benar-benar menguasai menu dan juga bahan-bahannya untuk menyarankan menu yang cocok untuk tamu tersebut.

The hurried guest, yaitu tamu yang sedang terburu-buru. Tamu ini biasanya memiliki sedikit waktu untuk makan. *Waiter* harus tetap berusaha memberikan pelayanan yang cepat namun juga baik.

The guest who is alone, yaitu tamu yang datang sendirian. Dalam melayani tamu ini, *waiter* harus dapat lebih menunjukkan rasa bersahabat namun tidak berlebihan sehingga melalaikan tamu yang lain.

Young couples guest, yaitu pasangan tamu yang masih muda.

Mature couples, yaitu pasangan tamu yang sudah tua. Dalam melayani tamu ini, *waiter* harus tetap tenang, sabar, dan bijaksana.

Female guest, yaitu tamu wanita. Biasanya tamu ini memiliki macam-macam kesukaan, kadang-kadang tamu wanita menginginkan makanan yang mereka lihat.

Male guest, yaitu tamu pria. Tamu ini biasanya lebih mengetahui sendiri apa yang diinginkan.

Not hungry guest, yaitu tamu yang tidak begitu lapar. Tamu ini biasanya hanya sekedar menemani rekannya atau karena sudah waktunya makan namun belum terlalu lapar.

The drunken guest, yaitu tamu yang sedang mabuk. Dalam melayani tamu ini, *waiter* harus lebih melayani dengan sopan santun, berbicara lebih halus dan layani secepat mungkin.

commit to user

The gruff guest, yaitu tamu yang kasar. Tamu ini harus dilayani dengan lebih ramah dan perhatian.

The blind and handicapped guest, yaitu tamu yang buta dan cacat. Tamu ini harus dilayani dengan lebih perhatian dan sabar.

Guest with children, yaitu tamu yang bersama anak-anak.

(Marsum W. A, 2001: 307-313)

- b) Penanganan tamu dan yang harus diperhatikan dalam melayani tamu

Dalam melayani tamu dibutuhkan kepekaan untuk bisa memahami dan memberikan kepuasan kepada tamu. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan petugas restoran dalam menangani tamu, seperti:

Petugas restoran akan selalu menyiapkan kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu tanpa menunggu perintah dari tamu.

Meskipun petugas restoran dalam keadaan sibuk, namun petugas restoran jangan sampai lupa untuk memeriksa meja-meja tamu untuk memberi perhatian kepada tamu dan ada kemungkinan tamu membutuhkan bantuan.

Besikap ramah dan perhatian kepada tamu tapi jangan terlalu berlebihan apalagi membedakan dengan tamu yang lain.

Saat tamu akan meninggalkan restoran, sempatkanlah untuk mengucapkan terimakasih dan memberi salam.

2) *Complain & Suggestion*

Dalam pelayanan, tak lepas dari adanya keluhan serta saran terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu. Adapun penanganan dalam menghadapi tamu yang *complain* dengan pelayanan yang diberikan:

- a) Apabila ada tamu yang mengeluh mengenai makanan, baik kesalahan pesanan tamu maupun kesalahan dipihak restoran, hendaknya petugas restoran dapat mengambil keputusan sebijaksana mungkin seperti mengganti makan yang dipesan tamu.
- b) Tangani dan selesaikan sedapat mungkin keluhan-keluhan tamu kemudian diteruskan kepada *manager* atau *head waiter* apabila masih terdapat kesulitan.
- c) Hadapi tamu yang *complain* dengan bijaksana dan berkawan, serta tetap sopan santun. (Wawancara dengan *F&B Manager* Narwondo, tanggal 12 Juli 2011)

g. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan

Dalam pelayanan, Ratu Ratih Café telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang diberlakukan di setiap hotel berbintang. Akan tetapi, dalam setiap café atau restoran yang ada di setiap hotel memiliki keunikan yang menjadi cirri khas tersendiri. Ratu Ratih Café memiliki Standar Operasional Pelayanan khusus seperti; seragam yang digunakan oleh waiter dan waitress diganti setiap 3 kali dalam seminggu dan menyesuaikan dengan waktu-waktu khusus, standar set-up yang digunakan (gambar dilampirkan pada lampiran halaman) dan *greeting* (penyambutan

dan pemberian salam) kepada tamu yang dilakukan oleh greeter (petugas yang menyambut tamu) saat tamu datang.

Keberhasilan Ratu Ratih Café tidak hanya dari menjual produk makanan dan minuman saja, akan tetapi dibutuhkan adanya pelayanan yang berkualitas sehingga tamu merasa puas dan senang. Adapun upaya-upaya yang dilakukan Ratu Ratih Café untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Tamu yang datang diminta mengisi *guest comment*, yang berisi tentang kritik, saran ataupun pujian tentang pelayanan yang diberikan maupun makanan atau minuman yang dihidangkan.
2. Para waiter/ waitress diberi kursus bahasa asing khususnya bahasa inggris untuk memudahkan dalam berkomunikasi dengan tamu asing, dilakukan 2 kali dalam seminggu.
3. Mengadakan *cross training* (studi banding) kepada pegawai Ratu Ratih Café yang berprestasi.

B. Peralatan

Dalam pelayanan di Ratu Ratih Cafe dibutuhkan adanya peralatan-peralatan yang menunjang. Adapun peralatan yang digunakan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo seperti:

1. *Furniture*

Kayu adalah bahan baku paling umum digunakan sebagai perabotan atau *furniture*. *Furniture* untuk keperluan restoran harus benar-benar diseleksi secara cermat sehingga dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhannya. *Furniture* yang digunakan harus praktis, nyaman dipakai dan sedap dipandang. Adapun macam-macam bentuk dari *furniture*:

- a. Meja, secara umum ada beberapa macam bentuk meja, tergantung di bagian mana meja itu akan ditempatkan. Bentuk-bentuk meja yang secara umum digunakan adalah bentuk bulat (*round table*) dengan berbagai ukuran, bentuk elips atau lonjong telur, bentuk bujur sangkar (*square table*) dan bentuk persegi panjang (*oblong table*). Penyusunan meja disesuaikan dengan tipe pelayanan yang akan ditampilkan dan bentuk serta ukuran ruangan. Bentuk meja yang digunakan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo adalah bujur sangkar dan persegi panjang.
- b. Kursi, kursi-kursi dalam suatu ruangan ada baiknya disusun dan diatur sehingga selalu tampak rapi dan menarik. Pada umumnya kursi memiliki banyak variasi dengan model dan bentuk sesuai bentuk ruangan. Dalam penyusunannya, kursi-kursi yang akan digunakan di restoran seharusnya disesuaikan dengan ruangan restoran. Oleh karena itu, ruangan restoran perlu diatur dengan patokan tertentu.

- c. *Side Stand* (Meja Samping), adalah semacam meja atau rak yang ditaruh di pojok atau tepi-tepi ruang makan yang memiliki fungsi serbaguna. *Side stand* hendaknya cukup kecil saja dan mudah untuk dipindahkan bila perlu. Apabila *side stand* terlalu besar maka akan banyak memakan tempat sehingga akan mengurangi jumlah meja yang dapat dipasang di dalam ruangan.

2. *Linen*

Adalah barang-barang yang terbuat dari kain, baik untuk keperluan menutup meja makan maupun untuk keperluan yang lain. *Linen* yang digunakan untuk menutup meja disebut *table linen*. Adapun macam-macam *table linen* seperti:

- a. *Moulton* atau *Under Cloth*, yaitu kain tebal lunak yang bersifat menyerap cairan dan meredam bunyi pada saat benda-benda berat diletakkan di atasnya. *Moulton* ini dipasang di atas permukaan meja makan sebelum meja makan diberi taplak. Biasanya *moulton* terbuat dari kain flanel.
- b. *Table Cloth* atau taplak meja, dapat dibuat dari bermacam-macam bahan dan warna dari taplak meja ini beragam tergantung dari warna cat atau selera pimpinan. Namun untuk keperluan jamuan makan resmi harus dipergunakan taplak meja yang berwarna putih polos atau putih kembang-kembang. Ukuran serta bentuk taplak meja yang akan digunakan harus disesuaikan dengan bentuk dan ukuran meja. Pemasangan taplak meja harus simetris, datar, rapi dan tidak boleh ada yang terlipat ataupun bergelombang.

- c. *Napkin*, yaitu serbet makan yang umumnya digunakan sebagai penghias meja makan dan lap mulut. Seperti taplak meja, bahan dan warna *napkin* bebas. Namun, *napkin* yang digunakan untuk jamuan makan resmi kenegaraan harus berwarna putih.
- d. *Skirting*, adalah semacam kain bermotif kembang atau batik atau berupa kain satin panjang yang digunakan untuk menutup meja makan supaya kaki meja tidak terlihat.
- e. *Dust Towel*, adalah kain yang khusus untuk mengelap debu dan remah-remahan makanan di meja atau kursi.
- f. *Glass Towel*, adalah kain khusus yang digunakan untuk mengelap semua peralatan restoran yang akan digunakan untuk *table set-up*.

3. *Chinaware*

ialah semua peralatan pecah belah yang ada di restoran, baik yang terbuat dari keramik, tembikar maupun porselin yang tahan terhadap panas atau dingin. *Chinaware* memiliki peranan penting di dalam pelayanan meja makan.

Berikut adalah macam-macam *chinaware*:

- a. *Bread and Butter Plate*, disebut juga *side plate* karena dalam *table set-up* selalu diletakkan di samping kiri garpu makan utama (*dinner fork*). Piring ini digunakan untuk menyajikan roti beserta selai atau mentega.
- b. *Dessert Plate*, disebut juga sebagai *sweet plate* yang merupakan piring tanggung yang digunakan untuk menyajikan bermacam-macam hidangan penutup, hidangan pembuka dan kadang-kadang juga digunakan sebagai *underline* atau alas sewaktu menyajikan hidangan.

- c. *Dinner Plate*, disebut juga *joint plate* yang merupakan piring besar yang digunakan untuk menyajikan bermacam-macam hidangan utama pada umumnya.
- d. *Compote Small*, pada umumnya digunakan untuk menyajikan bermacam-macam salad, puding maupun beberapa macam hidangan pembuka.
- e. *Soup Bowl*, adalah piring mangkuk yang digunakan untuk menyajikan sup. Kadang-kadang *Soup Bowl* digunakan untuk menyajikan bermacam-macam *cereal* (bubur gandum yang biasa disajikan untuk makan pagi).
- f. *Soup Plate*, adalah piring cekung yang biasa digunakan untuk makan di rumah maupun untuk keperluan jamuan makan prasmanan/*buffet* dan kadang-kadang untuk menyajikan sup.
- g. *Bouillion Cup*, adalah mangkuk berbentuk mirip cangkir dengan ukuran lebih besar dan mempunyai pegangan di bagian kanan dan kiri. Pada umumnya *Bouillion Cup* digunakan untuk menyajikan sup-sup encer (*clear soup*).
- h. *Round Casserol*, pada umumnya digunakan untuk menyajikan *onion soup* maupun beberapa macam sup lainnya.
- i. *Tea or Coffe Cup*, digunakan untuk menyajikan teh, kopi dan minuman panas lainnya.
- j. *Saucer*, digunakan sebagai alas *soup cup*, *tea cup* dan *demitasse cup* sesuai dengan fungsi dan ukuran.
- k. *Tea or Coffee Pot*, digunakan sebagai tempat penyajian teh dan kopi ataupun minuman panas lainnya.

- l. *Demitasse Cup*, adalah cangkir kecil dengan ukuran setengah cangkir teh biasa. Pada umumnya digunakan untuk menyajikan kopi kental (*demitasse coffee*) setelah makan malam.
- m. *Creamer Pitcher*, adalah tempat untuk menyajikan cream.
- n. *Milk Container*, adalah tempat untuk menyajikan susu sebagai penyerta minuman teh atau kopi panas.
- o. *Water Pitcher*, digunakan sebagai tempat air mineral.
- p. *Eggs stand*, adalah tempat untuk menyajikan telur rebus.
- q. *Honey Pitcher*, adalah tempat untuk menyajikan madu sebagai penyerta hidangan seperti *french toast*, *hot cake*, *waffles* dan sebagainya.
- r. *Fish Plate*, adalah piring khusus untuk menyajikan bermacam-macam hidangan ikan.
(contoh gambar chinaware dilampirkan pada lampiran halaman 77)

4. *Silverware*

Adalah peralatan makan yang terbuat dari perak atau *stainless steels*. Peralatan ini dibagi menjadi 3 bagian, terdiri dari *flatwares* (semua yang berbentuk sendok dan garpu), *cutlery* (berarti sesuatu yang berhubungan dengan pisau dan semua alat untuk memotong) dan *hollow wares* (terdiri dari alat-alat yang terbuat dari perak, terpisah dari *flatwares* dan *cutlery*).

Adapun macam-macam peralatan perak tersebut antara lain:

- a. *Tea Spoon*, digunakan untuk makan hidangan pembuka dan sendok minuman panas seperti teh atau kopi.
- b. *Sugar Leadle*, digunakan untuk mengambil gula.

- c. *Dessert Spoon/Fork/Knife*, adalah sendok, garpu dan pisau tanggung yang pada umumnya digunakan untuk makan bermacam-macam hidangan pembuka (*appetizer*) maupun hidangan penutup (*dessert*).
 - d. *Soup Leadle*, digunakan untuk mengambil sup atau makanan berkuah lainnya.
 - e. *Sauce Leadle*, digunakan untuk mengambil *sauce*.
 - f. *Fish Knife and Fish Fork*, adalah pisau dan garpu untuk makan bermacam-macam hidangan *seafood*.
 - g. *Butter Spreader*, adalah alat yang digunakan untuk mengoleskan mentega pada roti.
 - h. *Cake Tong*, adalah alat yang digunakan untuk mengambil roti.
 - i. *Ice Tong*, adalah alat yang digunakan untuk mengambil es batu.
 - j. *Serve Spoon and Fork*, digunakan untuk menyajikan makanan di restoran atau untuk mengambil makanan pada acara prasmanan.
 - k. *Dinner Spoon/Fork/Knife*, digunakan untuk menyantap makanan utama.
 - l. *Soup Spoon*, adalah sendok yang digunakan untuk menyantap sup.
 - m. *Ice Cream Spoon*, digunakan untuk menyantap es krim.
 - n. *Water Pitcher* (yang terbuat dari perak), digunakan untuk menyajikan air.
- (contoh gambar silverware dilampirkan pada lampiran halaman 76)

5. *Glassware*

Adalah peralatan minum yang terbuat dari kaca atau gelas dan digunakan untuk menyajikan minuman. Berikut ini ada beberapa contoh peralatan *glassware* yang ada di Ratu Ratih Café:

- a. *Juice glass*, digunakan untuk menyajikan *juice*.

- b. *Water goblet*, digunakan untuk menyajikan air mineral.
- c. *Tumber glass*, digunakan untuk menyajikan soft drink dan juga dapat menyajikan *juice*.
- d. *Colin*, digunakan untuk menyajikan minuman dingin.
- e. *Parvait Glass*, digunakan untuk menyajikan es krim dengan potongan buah-buahan.
- f. *Cocktail Glass*, digunakan untuk menyajikan *cocktail*.
- g. *White Wine Glass*, digunakan untuk menyajikan anggur putih.
- h. *Red Wine Glass*, digunakan untuk menyajikan anggur merah.
- i. *Old Fashioned Glass*, digunakan untuk menyajikan minuman berkadar alkohol tinggi yang dicampur dengan es batu.
- j. *Beer Mug*, digunakan untuk menyajikan bir.
- k. *Mixing Glass*, digunakan untuk mencampur minuman di bar.

(contoh gambar glassware dilampirkan pada lampiran halaman 78)

6. *Condiment*

Adalah pelengkap berupa *sauce* seperti *chili sauce*, *tomato sauce*, *mustard sauce*, *tabasco sauce* dan lain sebagainya. Ini sangat penting karena jika sewaktu-waktu tamu menghendaki saus yang disesuaikan dengan hidangan yang dipesan oleh tamu. Biasanya saus ini disediakan berupa *sachet* agar lebih praktis.

7. Peralatan tambahan

Adapun beberapa peralatan tambahan yang digunakan seperti:

- a. *Ashtray*, digunakan sebagai tempat abu rokok.
- b. *Flower vase*, digunakan sebagai tempat bunga untuk penghias meja.

commit to user

- c. *Salt and Pepper Shaker*, digunakan sebagai tempat garam dan merica.
- d. *Sugar Bowl*, digunakan sebagai tempat gula.
- e. *Table Number*, nomor meja.
- f. *Drinking Straw*, sedotan.
- g. *Cover Glass*, tutup gelas.
- h. *Tooth Pick*, tusuk gigi.
- i. *Chopstick*, sumpit yang digunakan untuk makan mie.
- j. *Coaster*, alas gelas. (Wawancara dengan *Head Waiter* Sih Mujiono, tanggal 18 April 2011)

C. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Ratu Ratih Café

Dalam pengembangan wisata khususnya di bidang akomodasi (hotel), perlu adanya beberapa pendukung salah satunya Sumber Daya Manusia. Namun yang menjadi permasalahannya saat ini yaitu masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang cakap dan terampil untuk penunjang peningkatan mutu/kualitas suatu hotel. Untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia perlu adanya usaha-usaha salah satunya melalui pendidikan dan pelatihan. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan, memberikan potensi serta keahlian bagi Sumber Daya Manusia menjalankan peran dalam pekerjaannya.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk peningkatan kualitas karyawan di Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo:

1. *On the job training*

Sistem ini berupa pelatihan yang biasanya diikuti oleh karyawan non managerial secara sistematis dan dilaksanakan langsung ditempat dimana dia bekerja dengan tujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Macam-macam *on the job training*:

- a. Rotasi, yaitu karyawan dipindah tugaskan dari suatu departemen ke departemen yang lain, biasanya dilaksanakan 6 bulan atau 1 tahun sekali.
- b. Mutasi, yaitu karyawan dipindah tugaskan dari suatu hotel ke hotel yang lain.
- c. Magang, yaitu karyawan melaksanakan pelatihan pekerjaan ke bagian lain, biasanya dilakukan pada tiap bulan.
- d. *Cross exposure training*, yaitu karyawan melaksanakan pelatihan pekerjaan di hotel lain
- e. Pelatihan, yaitu karyawan diberikan pelatihan secara langsung di lokasi pekerjaan untuk meningkatkan keterampilan, biasanya dilaksanakan pada tiap bulan. Program ini disebut sebagai *skill training*.

2. *Off the job training*

Pelatihan dengan sistem ini biasanya dilakukan oleh para manager dengan sistematis untuk mencapai tujuan secara umum dan dilaksanakan diluar lokasi pekerjaan. Pelatihan ini secara garis besar dibagi menjadi 2, yaitu:

- a. Simulasi, yaitu suatu pendidikan dimana pelatih dan peserta mengadakan diskusi untuk membahas suatu topik permasalahan, biasanya dilakukan 3 kali dalam setahun secara bergilir tiap departemen.
- b. Presentasi informasi, yaitu suatu metode pendidikan yang bersifat memberitahukan tentang informasi kepada peserta baik lewat pelatih maupun buku yang dilakukan pada tiap bulan.
- c. Memberikan sertifikasi kompetensi kepada para pegawai Ratu Ratih Café yang telah memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang pelayanan.

3. **Reward**

Untuk menghargai kerja keras karyawan maka Hotel Sahid Jaya Solo mengadakan pemilihan karyawan teladan tiap 1 bulan sekali. Tujuan dilaksanakannya pemilihan karyawan teladan yaitu untuk memacu produktifitas kinerja karyawan. Kriteria yang menjadi acuan untuk menjadi karyawan teladan yaitu kedisiplinan, loyalitas, etos kerja, pelayanan kepada konsumen, insiatif dan kreatif. Bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan teladan yaitu berupa finansial yang diberikan secara langsung dari *owner* kepada karyawan, surat penghargaan, kenaikan pangkat atau promosi dan *employee of the month* dengan standar penilaian yang ditetapkan.

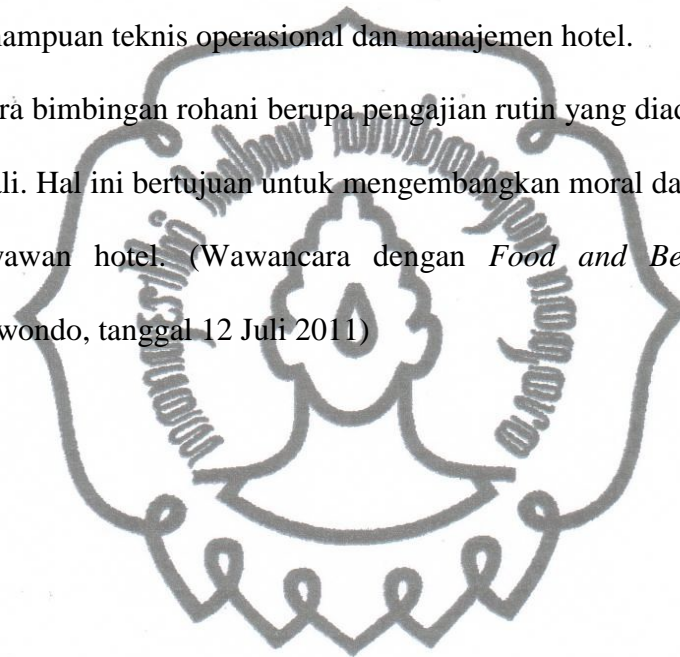
4. **Acara-acara rutin**

Selain memberikan pelatihan bagi karyawan, Ratu Ratih Café Hotel Sahid Jaya Solo mengadakan acara-acara rutin yang diadakan pada waktu-waktu tertentu, diantaranya yaitu:

- a. *Outing*, yaitu program rekreasi bersama antar seluruh karyawan baik tingkat atas sampai bawahan yang dilakukan setiap 3 bulan sekali. Hal ini

bertujuan untuk mempererat tali persaudaraan antara atasan dan seluruh karyawan hotel sehingga akan menimbulkan suasana yang menyenangkan dalam bekerja dan menciptakan rasa kebersamaan.

- b. Melakukan DIKLAT kerja bagi *Department Head* dan *Manager* yang bekerja sama dengan instansi terkait Industri Pariwisata, Lembaga Pendidikan, dan Deparpostel. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu kemampuan teknis operasional dan manajemen hotel.
- c. Acara bimbingan rohani berupa pengajian rutin yang diadakan tiap 1 bulan 1 kali. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan moral dan mentalitas kerja karyawan hotel. (Wawancara dengan *Food and Beverage Manager* Narwondo, tanggal 12 Juli 2011)



BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir dengan tema prosedur pelayanan tamu di Ratu Ratih Cafe Hotel Sahid Jaya Solo, kiranya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dalam pelayanan dibutuhkan adanya prosedur pelayanan yang bertujuan untuk kelancaran dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Ratu Ratih Café memiliki prosedur pelayanan yang telah dibakukan dalam standarisasi operasi pelayanan meliputi menyambut kedatangan tamu, mengantarkan tamu ke tempat duduk, memberikan daftar menu, memberikan roti dan mentega, mengambil pesanan, melengkapi peralatan, menghidangkan pesanan hingga memberikan bill.

Untuk menunjang pelayanan terhadap tamu Ratu Ratih Cafe diperlukan adanya kelengkapan peralatan, antara lain *furniture, linen, chinawares, silverwares, glasswares, condiment* dan peralatan tambahan.

Dalam mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada tamu hotel, perlu adanya peningkatan kualitas kemampuan Sumber Daya Manusia/karyawan dengan melakukan upaya-upaya seperti meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, memberikan penghargaan pada karyawan dan meningkatkan kekompakan sesama karyawan hotel baik dari tingkat bawah hingga pimpinan.

commit to user

Semua upaya-upaya tersebut dilakukan untuk menciptakan kualitas dalam pelayanan terhadap tamu.

B. Saran

Dalam penelitian yang telah dilaksanakan di Ratu Ratih Cafe Hotel Sahid Jaya Solo, ada beberapa saran-saran yang diperlukan untuk pembenahan dan peningkatan kulaitas pelayanan, yaitu:

1. Peningkatan waktu pelayanan

Dalam pelayanan di *coffee shop* dibutuhkan kecepatan menghidangkan makanan. Waiter/ waiterss dapat bekerja sama dengan pihak *kitchen* dalam menyiapkan hidangan sehingga tidak membuat para tamu menunggu terlalu lama..

2. Peningkatan disiplin waktu

Dalam aturan hotel, karyawan diwajibkan datang 15 menit sebelum waktu kerja dimulai agar dapat mempersiapkan dirinya dalam bekerja. Karyawan yang datang terlambat dapat mengganggu kerja karyawan lainnya dan tidak dapat bekerja secara optimal.