

**PENINGKATAN KOMPETENSI WAITER SESUAI SKKNI DI HOTEL
MERSI BUKITTINGGI**

PROYEK AKHIR

FIFI SYOFYANTI

18.10.002.93302.007



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

**PENINGKATAN KOMPETENSI WAITER SESUAI SKKNI DI HOTEL
MERSI BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:

**FIFI SYOFYANTI
18.10.002.93302.007**

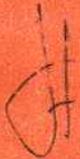
**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2022**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disyahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 22 Agustus 2022

Pembimbing 1,



Wina Asty, S.Pd., M.M.Par

Pembimbing 2,



Eddi Novra, M.Par

Menyetujui :

Ketua Program studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd., M.M.Par

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh:

Nama : Fifi Syofyanti

NIM : 181000293302007

Judul : Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 23 Agustus 2022

Penguji I,

Penguji II,

Sri Ariani, M.Pd

NIDN. 1006068002

Vina Kumala, E., M.M. Akt

NIDN. 1017057103

Menyetujui

Dekan,

Rozzi Yuliani, S. ST. Par. MM

FACULTY OF TOURISM

HOSPITALITY STUDY PROGRAM

Final Project, 22 August 2022

Fifi Syofyanti

Peningkatan Kompetensi Waiter sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi

ABSTRACT

Fifi Syofyanti (2022). Waiters basically have a simple target or goal, which is to be able to fulfill what is expected by the customer as a service user. As a waiter, you must be demanded to be as perfect or professional as possible, both in broad knowledge of menus, abilities or skills in work and must also have good ethics. So that in the process of providing services to guests, guests feel satisfied. In this study the author uses a qualitative method. In this study, the researcher conducted a qualitative action research that was carried out at the Mersi hotel in Bukittinggi. Actions taken to improve the competence of the waiter. data were collected through interviews, observation, documentation and literature study with a total of 4 informants. Waiter at Mersi Hotel still doesn't understand how to serve guests in accordance with SKKNI, after the author conducted an interview about the competence of the waiter, the author got the result that increasing the competence of the waiter really needs to be applied at the Mersi Hotel. the readiness of the waiter in welcoming guests is still lacking, when serving, cleaning food and drinks the waiter does not communicate with guests, when processing orders the waiter does not understand the menu. Waiter at Mersi Hotel still doesn't understand how to serve guests in accordance with SKKNI, after the author conducted an interview about the competence of the waiter, the author got the result that increasing the competence of waiters really needs to be applied at Mersi Hotel. the readiness of the waiter in welcoming guests is still lacking, when serving, cleaning food and drinks the waiter does not communicate with guests, when processing orders the waiter does not understand the menu.

FAKULTAS PARIWISATA

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek Akhir, 22 Agustus 2022

Fifi Syofyanti

Peningkatan Kompetensi Waiter sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi

ABSTRAK

Fifi Syofyanti (2022). *Waiter* pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Sebagai seorang waiter harus di tuntut sesempurna ataupun profesional mungkin baik dalam pengetahuan yang luas terhadap menu-menu ,kemampuan atau keterampilan dalam bekerja dan juga harus memiliki etika yang baik. Sehingga dalam proses pemberian pelayanan terhadap tamu, tamu merasa puas .Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif . Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian kualitatif tindakan yang di lakukan di hotel Mersi Bukittinggi. Tindakan yang di lakukan untuk meningkatkan kompetensi waiter. data di kumpulkan melalui wawancara, observasi dokumentasi dan studi literatur dengan total 4 informan.Waiter Hotel Mersi masih belum paham cara pelayanan tamu yang sesuai dengan SKKNI, setelah penulis melakukan wawancara mengenai kompetensi waiter penulis mendapat hasil bahwasanya peningkatan kompetensi waiter sangat perlu di terapkan di Hotel Mersi. kesiapan waiter dalam menyambut tamu masih kurang, saat menyajikan, membersihkan makanann dan minuman waiter kurang berkomunikasi dengan tamu, saat memproses pesanan waiter kurang memahami tentang menu.Waiter Hotel Mersi masih belum paham cara pelayanan tamu yang sesuai dengan SKKNI, setelah penulis melakukan wawancara mengenai kompetensi waiter penulis mendapat hasil bahwasanya peningkatan kompetensi waiter sangat perlu di terapkan di Hotel Mersi. kesiapan waiter dalam menyambut tamu masih kurang, saat menyajikan, membersihkan makanann dan minuman waiter kurang berkomunikasi dengan tamu, saat memproses pesanan waiter kurang memahami tentang menu.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fifi Syofyanti

NIM : 181000293302007

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 23 agustus 2022

Saya yang menyatakan



Fifi Syofyanti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fifi Syofyanti
NIM : 181000293302007
Program studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas proyek akhir saya yang berjudul:

“Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi” Dengan Demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 23 agustus 2022

Saya yang menyatakan,

Fifi Syofyanti

KATA PENGANTAR

Pada saat ini banyak sekali restoran yang belum menerapkan Standar Kompetensi Kepada waiter. Perlunya peningkatan pelayanan dari waiter kepada tamu Untuk itu perlu dilakukan penelitian dengan judul : **Peningkatan Kompetensi Waiter sesuai SKKNI di Mersi Hotel Bukittinggi.**

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikannya. Namun, karena bantuan dan dorongan dari semua pihak akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Ibu Rozi Yuliani, SST, Par, MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ka. Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dan selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini
3. Bapak Eddy Novra, M. Par selaku Dosen Pembimbing dua yang juga telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis ini
5. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat

penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Semoga dengan adanya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bukitinggi, 12 Juni 2022

Fifi Syofyanti



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRACT	
ABSTRAK	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
RIWAYAT HIDUP.....	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Kerangka Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Kompetensi	6
2.1.2 Pengertian Waiter.....	12
2.1.3 Pengertian Restoran	15
2.1.4 Pengertian SKKNI	18
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 <i>Setting</i> Tindakan.....	36

3.3 Objek Penelitian	36
3.4 Subjek Penelitian.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Instrumen Penelitian	40
3.7 Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Profil Hotel Mersi Bukittinggi	43
4.1.2 Hasil Wawancara	45
4.1.3 Kesimpulan Hasil Wawancara dan Observasi	46
4.1.4 Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Konseptual	35
Gambar 2 : Alur Analisis Data Kualitatif	42
Gambar 3: Gambar Hotel Mersi.....	43
Gambar 4: Wawancara dengan GM Hotel Mersi.....	55
Gambar 5: wawancara dengan waiter	56
Gambar 6: Greeting.....	56
Gambar 7: Taking order	57
Gambar 8: Menyajikan minuman.....	57
Gambar 9: clear up.....	57
Gambar 10: menyiapkan area restoran.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2: Kisi-Kisi Instrumen.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Halaman Persetujuan Sidang Proyek Akhir

Lampiran 2: Halaman Pengesahan Sidang Proyek Akhir

Lampiran 3: Halaman Pernyataan Orisinalitas

Lampiran 4: Halaman pernyataan Persetujuan Publikasi Proyek Akhir



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan jasa komersial. Artinya Memberikan pelayanan kepada calon pelanggan, yang biasa disebut dengan “produk”, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Akomodasi adalah penginapan bergaya hotel dengan tampilan standar dan bisnis yang sesuai dengan kinerja akomodasi hotel modern. Akomodasi merupakan sarana pemenuhan kebutuhan manusia seperti makan dan minum, rekreasi, dan pertemuan.

Pertumbuhan pariwisata di Kota Bukittinggi memiliki korelasi positif dengan pertumbuhan industri perhotelan. Jika di tinjau dari struktur persaingan, industri perhotelan di Bukittinggi termasuk kedalam struktur persaingan atau pasar oligopoli. Alasan atas pernyataan ini adalah bisnis perhotelan di Bukittinggi diisi oleh banyaknya produsen yang menyajikan jasa layanan penginapan untuk para turis, baik domestik maupun mancanegara.

Bukittinggi kota kecil yang berada di daratan tinggi Sumatera Barat. meski luasnya hanya sekitanya 25km², tapi kota yang pernah menjadi pusat pemerintah darurat Republik Indonesia ini, punya tempat wisata yang bisa dikunjungi. Banyak hotel yang siap menampung wisatawan yang datang ke kota kelahiran Bung Hatta, salah satunya adalah Hotel Mersi Bukittinggi .

Di dalam sebuah restoran peran seorang *waiter* adalah untuk melayani tamu, memberikan kepuasan yang baik kepada tamu, dengan cara kerja sama

yang baik dan bekerja dalam organisasi yang memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu, berbuat efisien, dan selalu mematuhi aturan atau peraturan yang dikeluarkan oleh manajemen. Didalam melaksanakan pelayanan kepada tamu efisiensi kerja merupakan hal yang paling utama yang di pergunakan dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya peralatan atau perlengkapan yang digunakan, cara kerja, pelayanan kepada tamu hotel, hal ini adalah waktu yang dipergunakan dalam pelayanan dengan standar oprasional procedure.

Pelayanan yang kita berikan kepada tamu baik barang atau jasa yang melebihi apa yang di harapkan oleh tamu sehingga tamu akan merasa lebih puas dan akan selalu membuat tamu untuk kembali datang mrnggunakan jasa kita. Untuk itu kualitas pelayanan sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang waiter karena bekerja di bidang pelayanan jasa.

Untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang ke hotel, terutama di restorannya, hotel bekerja sama dengan Food and Beverage yang bertanggung jawab atas produksi, penyajian dan penjualan makanan dan minuman. Restoran biasanya digunakan untuk bersantai sambil menikmati hidangan di restoran hotel. Untuk menunjang fasilitas makanan dan minuman, hotel mengutamakan pelayanan tamu dengan mengutamakan kenyamanan tamu tamu yang sedang makan di restoran hotel.

Kepuasan merupakan suatu evaluasi , jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu nya agar

kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari restoran tersebut.

Waiter pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Sebagai seorang *waiter* harus di tuntut sesempurna ataupun profesional mungkin baik dalam pengetahuan yang luas terhadap menu-menu, kemampuan atau keterampilan dalam bekerja dan juga harus memiliki etika yang baik. Sehingga dalam proses pemberian pelayanan terhadap tamu, tamu merasa puas yang di harapkan sesuai dengan kenyataan yang di dapatkannya.

Hotel Mersi Bukittinggi merupakan perusahaan akomodasi yang menyediakan jasa akomodasi bagi wisatawan asing dan wisatawan lokal. Hotel Mersi Bukittinggi memiliki beberapa departemen yang berdampak signifikan terhadap kegiatan operasionalnya. Salah satu sektor yang berperan penting dalam pembangunan hotel dan menguntungkan hotel adalah sektor makanan dan minuman. mempunyai fungsi meningkatkan tamu pada hotel serta pendapatan hotel dari tahun ketahun, meningkatkan jumlah tamu pelanggan memenuhi kebutuhan tamu secara baik. Fungsi tersebut di lakukan *waiter* sehari-hari.

Dari hasil wawancara langsung yang di lakukan oleh peneliti kepada *General Manager* tentang kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mersi Bukittinggi diantaranya : Pada saat *taking order* *waiter* tidak mengulagi lagi pesanan tamu sehingga *waiter* sering keliru saat mengantar orderan tamu ke *kitchen* untuk di proses oleh *cheff* nya. Masih kurangnya pengetahuan *waiter* tentang semua menu restoran, *waiter* Restoran Hotel Mersi Bukittinggi

kurang memahami menu-menu restoran yang ada sehingga *waiter* sulit untuk menjawab pertanyaan pelanggan saat mau mengorder makanan , *waiter* kurang mengetahui banyak mengenai makanan dan minuman, mulai dari bahan serta proses pembuatannya. Kurangnya karyawan (SDM) mengakibatkan masih kurangnya rasa respon *waiter* (kecepatan) dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Akibat pengurangan karyawannya yang melayani konsumen adalah anak magang SMK, akibatnya masih rendahnya motivasi kerja baik dari *speaking*. *Waiter* di restoran Hotel Mersi Bukittinggi masih belum memahami kompetensi *waiter* sesuai skkni.

Menurut latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peningkatan Kompetensi *waiter* Sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a) Saat *taking order* *waiter* tidak mengulagi kembali pesanan tamu
- b) *Waiter* kurang memahami produk yang di tawarkan
- c) Sedikitnya jumlah *waiter*.

1.3.Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas, penelitian ini lebih terfokus. Kepada menyambut pelanggan di Restoran Hotel Mersi Bukittinggi.

1.4. Perumusan Masalah

- a) Bagaimana peningkatan kompetensi *waiters* sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi ?

- b) Bagaimana peningkatan pelayanan *waiters* saat melayani tamu di Hotel Mersi Bukittinggi .

1.5. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kompetensi *waiters* sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi
- b) Untuk mengetahui bagaimana Meningkatkan pelayanan *waiters* saat melayani tamu di Hotel Mersi Bukittinggi sesuai SKKNI.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti dapat menerapkan apa yang mereka ketahui tentang Restoran yang di peroleh di perkuliahan. Dan juga Sebagai penyelesaian perkuliahan pada program studi D4 (Diploma IV) Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata UM Sumbar .

2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan penelitian tentang mata kuliah tata hidang
- b. Sebagai penerapan ilmu teori yang didapat dalam bangku kuliah dan membandingkan dengan yang ada di lapangan
- c. Sebagai bahan acuan atau pedoman untuk mahasiswa yang ingin melakukan Tugas Proyek Akhir dan dijadikan sebagai arsip kampus.

3. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat digunakan bahan masukan bagi perusahaan serta memberikan informasi tentang peningkatan kompetensi Waiters Sesuai SKKNI di Hotel Mersi Bukittinggi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu hal yang dikaitkan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dijadikan pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Perubahan lingkungan strategis yang begitu cepat mengharuskan organisasi melakukan penyesuaian secara cepat. Organisasi harus fleksibel agar mampu tetap eksis bahkan memenangkan persaingan, kondisi seperti ini mengharuskan organisasi memiliki karyawan yang berkompentensi sesuai bidang tugasnya.

Penggunaan istilah kompetensi di kemukakan oleh beberapa ahli, Menurut Mc.Clelland dalam Sedarmayanti, (2011) mengemukakan bahwa “Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.” Pengertian tentang kompetensi juga dikemukakan oleh Spencer dalam Moeheriono,(2012) menjelaskan bahwa “Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif, atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.”

Menurut Wibowo (2012) menjelaskan bahwa “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.” Sedangkan menurut Susanto dalam Suparyadi, (2015) “Kompetensi adalah segala bentuk perwujudan, ekspresi, dan representasi dari motif, pengetahuan, sikap, perilaku utama agar mampu melaksanakan pekerjaan dengan sangat baik atau yang membedakan kinerja rata-rata dengan kinerja superior.”

2. Tujuan dan Manfaat Kompetensi

Menurut Hutapea dan Nurianna (2008) mengemukakan bahwa penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

- a. Pembentukan Pekerjaan
- b. Evaluasi Pekerjaan
- c. Rekrutmen dan Seleksi
- d. Pembentukan dan Pengembangan Organisasi
- e. Membentuk dan Memperkuat Nilai dan Budaya Organisasi
- f. Pembelajaran Organisasi
- g. Manajemen Karier dan Penilaian Potensi Karyawan
- h. Sistem Imbal Jasa

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi

Menurut Moehariono (2012) mengemukakan bahwa kompetensi seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar”.diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bakat bawaan, bakat yang sudah ada dan melekat sejak dilahirkan.
- b. Motivasi kerja tinggi.
- c. Sikap, Motif, dan Cara pandang.
- d. Pengetahuan yang dimiliki (formal maupun non formal).
- e. Keterampilan atau keahlian yang dimiliki.
- f. Lingkungan hidup dari kehidupan sehari-hari

Sedangkan Menurut Zwell dalam Wibowo (2016) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang.

Faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Keyakinan dan Nilai-Nilai
- b. Keterampilan
- c. Pengalaman
- d. Karakteristik Kepribadian
- e. Motivasi
- f. Isu Emosional
- g. Kemampuan Intelektual
- h. Budaya Organisasi

Terdapat empat tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

- a. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
- b. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
- c. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik.

- d. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

4. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2014), kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi Sumber Daya Manusia menurut hasil kajian yaitu:

- a. Memiliki kemampuan computer.
- b. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi.
- c. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan.
- d. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang Sumber Daya Manusia

Peran sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah penting. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama atas kelancaran jalannya organisasi. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Sumber daya manusia berfungsi mengatur tenaga kerja manusia sehingga terwujud tujuan organisasi. Peran manajemen sumber daya manusia yang di kemukakan oleh Hasibuan (2012)

Pengembangan sumber daya manusia secara umum diartikan sebagai proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan perlu ditingkatkan agar dapat menyesuaikan dengan

perubahan lingkungan yang cepat. Beberapa pandangan mengenai definisi pengembangan sumber daya manusia, menurut Samsudin (2010) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah penyiapan manusia atau karyawan untuk memikul tanggung jawab lebih tinggi dalam organisasi atau perusahaan.

Menurut Bangun (2012) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program-program pelatihan dan pendidikan. Menurut Hasibuan (2012) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan .

Menurut Mangkunegara (2013) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang umum.

5. Kompetensi Waiter

Waiter berperan untuk membantu manajemen untuk mencapai tujuan restoran yaitu, memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memperoleh keuntungan. Mereka berhubungan langsung dengan tamu sehingga penampilan mereka dapat mempengaruhi pendapat tamu terhadap restoran

tersebut, seorang waiter harus dapat membuat tamu senang dengan pelayanannya agar mau datang kembali.

Kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki seorang waiter :

1. Mempunyai sifat dan kebiasaan yang baik
2. Pengetahuan yang berkaitan dengan tugas-tugasnya
3. Kemampuan berbahasa agar dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa tamu yang di hadapi
4. Mengetahui tentang makanan dan minuman yang di sajikan di restoran
5. Berpenampilan baik.

Pengetahuan yang dikuasai seorang waiter antara lain

1) Pengetahuan persiapan layanan (*mise en place*)

- a. Pengetahuan tentang menu (bahan dan sistem pengolahan suatu hidangan)
- b. Pengetahuan tenaga pelayanan waiter (kemampuan berkomunikasi, fisik dan mental yang sehat, kejujuran, sikap kepada tamu, kecakapan, kesabaran, sopan santun.
- c. Pengetahuan *napkin folding* (jenis-jenis napkin, cara penggunaan)

2) Pengetahuan saat pelayanan hidangan

- a. Pengetahuan *table setting, table accessories, table set up.*
- b. Pengetahuan sistem penyajian

3) Pengetahuan pelayanan setelah makan

- a. Pengetahuan *clear up*
- b. Penyampain bill pembayaran.

2.1.2 *Waiter*

1. Pengertian *Waiter*

Menurut Siti F. (2016) *Waiter* adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Dengan berkomunikasi yang baik dengan para pelanggan, seorang *waiter* dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya. Oleh karena itu, pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makanan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan.

Pramusaji atau dalam istilah disebut dengan *waiter* merupakan seseorang yang bekerja untuk melayani para tamu yang datang ke restoran atau café mulai saat pertama datang, sampai dengan tamu tersebut selesai makan. *Waiter* memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai menu-menu makanan dan minuman, berbagai promo yang tersedia, maupun informasi mengenai tata letak set up menu makanan dan minuman yang disajikan di restaurant kepada tamu baik dari dalam maupun dari luar hotel. Dalam menjalankan aktivitas sebagai seorang *waiter* haruslah selalu menjaga sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. *Waiter* akan selalu diperhatikan tamu dan akan menjadi bagian dari sebuah citra yang melekat bagi restaurant maupun hotel itu sendiri. Melakukan perbincangan dengan tamu secara seksama, *waiter* harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu untuk mewujudkannya. *Waiter* terkadang harus lebih mengetahui banyak mengenai makanan dan minuman, mulai dari bahan serta proses pembuatannya.

Hal tersebut akan menjadi nilai lebih bagi seorang *waiter* untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik kepada tamu. *Waiter* yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau standart operational procedure (SOP) yang berlaku.

Dalam hal ini SOP sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang berjalan di restaurant dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen. Seorang *waiter* merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi hotel. Maka dari itu, seorang *waiter* diharuskan menjalankan SOP yang sudah tersedia, agar unsur kesalahan dalam operasional restaurant lebih dapat dikurangi. Dengan begitu seorang *waiter* sudah dengan jelas mengetahui apa saja yang harus dilakukan langkah perlangkah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu restaurant.

2. Fungsi *waiter*

- a. Membantu tamu dalam memilihkan tempat duduk
- b. Membantu tamu dalam memesan makanan dan minuman
- c. Membantu menjelaskan minuman atau makanan yang mungkin belum diketahui oleh tamu.

3. Tugas dan Tanggung Jawab *Waiter*

Tugas *waiter* :

- a. Menyambut semua tamu yang datang ke restoran (*greeting*)
- b. Mempersilahkan tamu untuk duduk

- c. Menawarkan menu yang ada di restoran
- d. Menyajikan makanan dan minuman yang telah dipesan tamu
- e. Melakukan up-selling dengan menawarkan makanan/minuman penutup
- f. Memberikan total tagihan kepada tamu
- g. Mengambil gelas dan piring kotor

Tanggung jawab *waiter* :

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian restoran
- b. Bertanggung jawab atas semua inventaris peralatan dan perlengkapan restoran untuk pelayanan
- c. Bertanggung jawab kepada *Head Waiter* atas semua tugas yang telah diberikan.

4. Posisi seorang waiter

a. *Greeter*

Greeter adalah bagian yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang untuk pertama kali dan mengarahkan tamu tersebut ke tempat duduk yang telah disediakan.

b. *Taking Order*

Taking order adalah bagian yang bertugas untuk menjual atau menawarkan makanan dan minuman dalam buku menu kepada tamu yang datang, serta menginfokan makanan apa saja yang favorit, yang sedang promo ataupun hidangan yang best seller.

c. *Food Checker*

Food checker adalah bagian yang bertugas menangani pesanan untuk diserahkan ke kitchen, serta mengontrol makanan dan minuman sebelum disajikan kepada tamu yang memesan.

d. *Runner*

Runner adalah bagian yang bertugas untuk membantu *food checker* dalam mengantar makanan ke meja tamu yang memesan.

2.1.3 Pengertian Restoran

Subakti (2014) menyatakan, “Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan *food service industry* atau melalui bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer”. Restoran adalah sebuah tempat yang memberikan layanan dalam produk makanan, artinya sebuah tempat dikategorikan sebagai restoran ketika tempat tersebut terdapat proses penyediaan menu makanan, juga layanan yang merupakan bagian bagi pengunjung atau konsumen yang datang.

Tipe Restoran Tipe restoran yang telah dijelaskan oleh Kurian dan Muzumdar (2017) yang mengelompokkan restoran menjadi tiga kelompok, yaitu: *fast food*, *casual dining*, dan *fine dining*. Penjelasan dari setiap tipe restoran ini adalah sebagai berikut:

- a) *Fast food* Restoran yang menawarkan menu yang terbatas, makanannya sudah disiapkan terlebih dulu, dimasak dalam jumlah besar dan disimpan panas. Restoran cepat saji memungkinkan konsumen mengambil sendiri pesanan dan membayarnya langsung di kasir sebelum makanan dikonsumsi.

- b) *Casual dining* Restoran yang melayani hampir semua jenis orang, konsumen mendapatkan banyak pilihan makanan dan menikmati suasana santai. Harga makanan di restoran ini biasanya tidak begitu tinggi.
- c) *Fine dining* Restoran dengan layanan penuh dengan makanan yang lebih spesifik, khusus dan berkelas. Dekorasi restorannya berkualitas tinggi dengan suasana elegan yang ingin diciptakan oleh restoran tersebut. *Waiter* sangat terlatih dan memakai pakaian yang lebih formal. Chef yang sudah sangat profesional akan memberi sentuhan dan racikan masakan. Harga makanan tinggi, dan pada umumnya restoran fine dining memiliki aturan tertentu yang harus diikuti oleh pengunjungnya.

Tipe-tipe restoran di atas K-Sushi masuk dalam tipe *Casual dining*, sesuai dengan tipenya K-Sushi adalah restoran dengan banyak pilihan menu makanan, harga yang terjangkau, dan suasana yang nyaman. Ruangan restoran yang sejuk dan banyak pilihan tempat duduk baik lesehan maupun menggunakan kursi

A. Pelayanan

Menurut Zulkairnain dan Sumarsono (2018) pelayanan adalah perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak kasat mata (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Akbar dan Arifin.(2016) pelayanan merupakan perilaku dari sesuatu perusahaan kepada konsumen atau pelanggannya, dan hasil aktifitas

layanan berupa jasa, sehingga antara jasa dan pelayanana sangat berkaitan, sedangkan pelayanan jasa pada hakekatnya adalah suatu pemecah masalah.

Menurut Hasyim dalam Hasanah,(2016) pekayanan adalah suatu kegiatan urutan yang terjadi dalam intekrasi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Saputra,(2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Hasibuan dalam Khaerunnisa,(2014) bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Haqim,(2019) mengemukakan pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan atau aktifitas yang tak berwujud (tak kasat mata) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pihak kedua atas jasa yang telah diberikan.

B. Aspek pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Umam, (2014) mengemukakan empat aspek dalam pelayanan, yaitu

- 1) *Intangibiliti*, atau tidak memiliki wujud.
- 2) *Inseparability*, atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan.
- 3) *Variability*, atau memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis.

4) *Perishability*, atau merupakan komoditas,

2.1.4 SKKNI

1. Pengertian SKKNI

Standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan keahlian serta sikap kerja relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Standar kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Standar kompetensi merupakan pernyataan keterampilan, pengetahuan dan sikap wajib diterapkan dalam rangka memenuhi persyaratan standar industri. Standar kompetensi menyediakan sebuah lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan semua pemegang saham (industri, pemerintah, para penyelenggara pelatihan, para pelatih atau guru) tanpa mempertimbangkan lokasi dan proporsi.

Agar relevan dan penuh arti, sangatlah penting untuk menyelenggarakan suatu pelatihan dan penilaian yang sesuai dengan standar dengan cara yang akan memenuhi kebutuhan peserta dan sektor industri tertentu. Dengan cara ini, kebutuhan pelatihan yang sebenarnya akan tercapai. Juga terdapat beberapa fungsi lain dari standar kompetensi dapat menjadi dasar untuk :

- a) Menyusun deskripsi kerja
- b) Mengembangkan program pelatihan dan sumber-sumber daya
- c) Menilai keterampilan karyawan di tempat kerja
- d) Akreditasi profesional di tempat kerja
- e) Mengembangkan prosedur pengoperasian standar (SOP).

SKKNI ini di terapkan oleh Mentri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. SKKNI sektor pariwisata pertama yang diterapkan oleh mentri tenaga kerja dan transmigrasi RI adalah mengenai Biro Perjalanan Wisata dengan SK. MANANKERTRANS KEP.238/MEN/X/2004.dan Hotel&Restaurant dengan SK. KEP.239/MEN/X/2004. SKKNI ini belum di terapkan,maka hal tersebut wajib dikonversikan karena kovensi dilakukan dalam suatu forum untuk mencapai konsensus yang melibatkan masyarakat sektor profesi dan pakar tentang Rancangan SKKNI perlu diterapkan . penerapan SKKNI adalah kegiatan menetapkan Rancanagan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

SKKNI dikembangkan melalui konsultasi dengan industri terkait, untuk memastikan kesesuaian kebutuhan di tempat kerja. SKKNI di gunakan terutama untuk merancang dan mengimplementasikan pelatihan kerja, melakukan asesmen (penilaian) keluaran pelatihan, serta asesmen tingkat keterampilan dan keahlian terkini yang dimiliki oleh seseorang . SKKNI di terapkan oleh mentri ketenagakerjaan.

2. Sejarah SKKNI

SKKNI di amankan dalam pasal 10 ayat (2) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Kemudian dalam pasal yang sama ayat(4) disebut bahwa tata cara penerapan SKKNI telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir diatur melalui Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerapan SKKNI. Tata cara penerapan SKKNI sebelumnya pernah diatur melalui peraturan sebagai berikut :

1. Keputusan Menteri tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penerapan SKKNI
2. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.69/MEN/V/2004 tentang Perubahan Lampiran Keputusan Mantri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.227/MEN/2003 tentang tata cara penerapan SKKNI
3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang tata cara penerapan SKKNI
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penerapan SKKNI.

3. Model Penyusunan Standar Kompetensi SKKNI

- a. *Model Occupational Skills Standar (MOSS)* adalah model penyusunan standar kompetensi berdasarkan okupasi atau jabatan. Model ini kurang sesuai apabila diterapkan di indonesia kerana terdapat variasi pekerjaan pada jabatan yang sama.

- b. *Regional Model Competency Standar* (RMCS) adalah penyusunan standar kompetensi yang diperkenalkan oleh internasional labor organization (ILO) yang di perkembangannya menggunakan pendekatan fungsi dari fungsi proses kerja suatu kerja usaha/ industri sejenis.

Yang digunakan dalam penyusunan SKKNI adalah RMCS, hal ini sesuai dengan peraturan menteri tenaga kerja dan transmigrasi republik indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang sistem standardisasi kompetensi kerja nasional dan bertegas pada keputusan direktur jenderal pembinaan pelatihan dan produktifitas kementerian tenaga kerja dan transmigrasi republik indonesia Nomor KEP.217/LATTAS/XII/2012.

4. Cara Menggunakan Standar

Standar-standar tersebut adalah suatu pernyataan mengenai apa yang wajib dikuasai oleh karyawan di tempat kerja, standar tersebut tidak disusun untuk menyediakan rincian mengenai bagaimana karyawan dapat mencapai keterampilan, pengetahuan dan sikap yang di butuhkan.

Standar telah dibuat agar dapat diterapkan pada keseluruhan rangkaian situasi dalam industri perhotelan. Sebagai contoh:

- a) Tempat kerja yang kecil, sedang dan besar
- b) Pelatihan dan penilaian pada saat bekerja dan tidak bekerja
- c) Sejumlah besar sektor-sektor industri.

Seringkali terdapat pernyataan seperti dalam kaitannya dengan prosedur perusahaan tau dapat diterapkan dalam beberapa kasus, standar menyediakan sebuah pedoman yang dapat diaplikasikan untuk dapat memenuhi kebutuhan

sektor-sektor tertentu atau perusahaan-perusahaan industri merupakan hal yang penting untuk mempergunakan dari semua informasi yang tersedia. Sebagai tambahan pada elemen dan kinerja-kinerja, lingkup variabel dan pedoman petunjuk juga menyediakan keterangan rinci dan informasi khusus yang mendasar untuk pencapaian standar.

5. SKKNI *Waiter*

a. Menyiapkan hidangan / area restoran untuk pelayanan

- 1) Area makan /minum dibersihkan atau diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan sesuai prosedur perusahaan.
- 2) Fasilitas pelanggan diperiksa dan di bersihkan sebelum pelayanan.
- 3) Area yang nyaman disiapkan secara rapi untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu.
- 4) Smeja dan kursi di tata sesuai dengan persyaratan perusahaan dan permintaan pelanggan.
- 5) Rancangan perabotan memastikan kenyamanan dan keselamatan staf dan pelanggan .
- 6) Perlengkapan di periksa dan disiapkan untuk pelayanan .
- 7) Kontak dilakukan dengan staf dapur dan informasi di cari tentang variasi menu.

b. Menyiapkan dan mengatur meja

- 1) Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau sesuai dengan permintaan tamu.
- 2) Kebersihan dan kondisi meja di seluruh jenis-jenis meja diperiksa sebelum pelayanan.

- 3) Item-item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan di pindahkan dari area pelayanan.

c. Menyambut pelanggan

- 1) Pelanggan disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.
- 2) Pengenalan yang sopan dilakukan dan reservasi diperiksa terlebih dahulu.
- 3) Pelanggan di persilahkan duduk.
- 4) Menu dan minuman disajikan segera kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Bila menu dan daftar minuman diberikan secara lisan, sampaikan dengan keterangan yang jelas dan dapat dimengerti.

d. Mengambil dan memproses pesanan

- 1) Pesanan diambil secepatnya dan akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu
- 2) Dimana perlu, pesanan di catat jelas dengan menggunakan dokumentasi yang benar dan secepatnya disampaikan ke bagian dapur atau bar.
- 3) Rekomendasi di buat untuk tamu membantu mereka dalam pemilihan minuman dan hidangan.
- 4) Pertanyaan-pertanyaan pelanggan tentang item-item menu di jawab secara sopan dan benar.
- 5) Bila jawaban tidak di ketahui, informasi di cari dari dapur atau dari supervisor yang tepat.

- 6) Sistem pemesanan di operasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 7) *Glassware* dan alat makan (sendok, garpu, pisau) untuk menyesuaikan pilihan hidangan disediakan menurut prosedur perusahaan.

e. Menyajikan dan membersihkan minuman dan makanan

- 1) Minuman dan makanan di kumpulkan dengan segera dari area pelayanan, di periksa penyajian dan di bawa ke tamu dengan aman.
- 2) Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi
- 3) Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera diidentifikasi dan ditindak lanjuti dengan dapur
- 4) Tamu diberitahu dan dipastikan kembali mengenai adanya penundaan
- 5) Makanan dan minuman disajikan dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan/ kebersihan.
- 6) Hidangan disajikan kepada orang yang tepat
- 7) Makanan dan minuman tambahan ditawarkan pada waktu yang tepat lalu dipesan atau disajikan sesuai dengan pesanannya.
- 8) Membersihkan meja dan sisa-sisa makanan, alat makan dan piring-piring kotor pada waktu yang tepat
- 9) Tamu-tamu disapa dengan ramah ketika keluar dari area restoran atau ruang makan.

f. Menutup area restoran

- 1) Perlengkapan disimpan atau disiapkan untuk pelayanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.

- 2) Area dibersihkan, dirapikan atau dibongkar sesuai dengan prosedur perusahaan
- 3) Area ditata secara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan
- 4) Dimana perlu, pelayanan di tinjau kembali dan dievaluasi untuk tujuan perbaikan kedepannya

g. Berkomunikasi di tempat kerja

- 1) Berkomunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.
- 2) Gunakan bahasa dan nada yang cocok
- 3) Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.
- 4) Konflik yang ada dan potensi diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.

h. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal

- 1) Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan.
- 2) Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu
- 3) Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi.
- 4) Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.
- 5) Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitive dan sopan.

- 6) Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.

6. *Standard Operasional Prosedure (SOP)*

Dalam sebuah perusahaan, aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal yaitu *standard operating procedure* atau yang kerap disebut SOP. Setiap perusahaan tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai, baik dalam jangka panjang. Setiap visi-misi yang hendak dicapai, tentu tidak hanya melibatkan beberapa orang saja, namun seluruh anggota bergerak menuju titik yang sama, yaitu pencapaian visi-misi, maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi. Di situlah SOP bekerja Aini, (2016)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan proses kerja maupun prosedur kerja tertentu. Budiharjo, (2014) *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang berbeda dengan posisi yang lain. Aini, (2016)

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan.

A. Tujuan *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Tujuan pembuatan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam satu organisasi. Menurut Aini (2016) tujuan pembuatan *standar operasional prosedur* adalah sebagai berikut :

a) Konsistensi

Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat agar setiap pelaksana / petugas/ pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan ,sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai / pelaksana atau tim.

b) Kejelasan Tugas

Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat agar setiap pelaksana / petugas / pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.

c) Kejelasan Alur

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memperjelaskan alur tugas, wewenang ,dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana / tugas / pegawai terkait.

d) Melindungi Organisasi

Secara tidak langsung, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau satu unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang

bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.

e) Meminimalisasi Kesalahan

Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana / petugas . pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.

f) Efisiensi

Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada.

g) Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur (SOP) berisi aturan dan batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridoe kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP).

h) Batasan Pertahanan

Terkadang banyak pihak eksternal yang seenaknya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan. sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian

perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

B. Manfaat *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Melihat pentingnya penggunaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam manajemen, tentu ada beberapa manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dengan adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) tersebut. Namun hal tersebut dapat dijadikan jika *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dapat dijalankan dengan tepat. Karena banyak terjadi di beberapa perusahaan yang dapat berjalan dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang tidak sesuai. Dikatakan tidak sesuai karena *Standar Operasional Prosedur* (SOP) itu sendiri, tidak tegakkan dengan tegas, banyak anggota yang bekerja karena habit (kebiasaan). *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang tidak sesuai menyebabkan proses pencapaian visi misi perusahaan tidak segera tercapai. Maka, jika *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dijalankan dengan benar, maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) tersebut. Berikut, manfaat dari penggunaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) secara tepat menurut Aini (2016) :

a) Kejelasan Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat memberikan manfaat bagi kita dalam memberikan penjelasan tentang prosedur

kegiatan . kita juga dapat menuliskan dengan jelas dan detail mengenai prosedur yang seharusnya dilakukan dalam pelaksanaan tugas.

b) Efisiensi Waktu Ketika *Training* Karyawan

Dengan memberikan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) masing-masing karyawan akan menghemat waktu tenaga dalam proses training selama satu minggu. Namun dengan adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP), akan mempermudah perusahaan dalam memberikan informasi mengenai tugas, seperti apa yang harus dilakukan di lapangan.

c) Standarisasi Kegiatan

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk menyamakan rata-rata seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak. Hasil kerja yang telah diselesaikan oleh satu karyawan akan memiliki standar yang sama dengan karyawan lain.

d) Mempermudah Evaluasi

Setelah ditentukan standarisasi kegiatan, dengan demikian akan mempermudah para supervisor atau manager untuk melakukan evaluasi dan penilaian. Secara tidak langsung dengan adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP), maka membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.

e) Mempermudah kualitas

Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan. Melalui konsistensi dalam bekerja, otomatis perusahaan memiliki sistem kerja

yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis. Hal tersebut berdampak pada hasil produktivitas yang dipertahankan, baik secara kualitas maupun kuantitas.

f) Meningkatkan dan kemandirian karyawan

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membantu pegawai untuk menjadikan pribadi yang lebih mandiri . karyawan dapat lebih mandiri untuk manentukan bagaimana cara kerja yang terbaik namun sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku di perusahaan.

g) Informasi kompetensi dan cara meningkatkannya

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat memberikan informasi mengenai kualitas kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

C. Unsur-unsur penting dalam menyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Unsur- unsur penting dalam *Standar Operasional Prosedur* (SOP) bermanfaat sebagai acuan penyusun. Selain itu berfungsi juga sebagai control pelaksanaan penyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Kontrol ini berguna untuk melihat apakah *Standar Operasional Prosedur* (SOP) disusun sudah sesuai dan lengkap atau belum. Dalam *Standar Operasional Prosedur* (SOP) itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus di penuhi secara lengkap, karena setiap penyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP) mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi Tambunan (2013).

Unsur-unsur yang minimal harus ada dalam sebuah dokumen *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah sebagai berikut Tambunan,(2013)

- 1) Halaman judul, biasanya dimulai dengan judul, logo, nama instansi atau satuan kerja dan tahun pembuatan.
- 2) Keputusan pimpinan tentang penetapan dokumen *Standar Operasional Prosedur* (SOP).
- 3) Daftar isi, untuk mempercepat pencarian informasi, karena biasanya dokumen *Standar Operasional Prosedur* (SOP) itu memuat prosedur dari semua unit kerja, jadi kemungkinan dokumennya tebal.
- 4) Petunjuk penggunaan yang dapat berisi definisi istilah dan akronim yang digunakan dalam dokumen *Standar Operasional Prosedur* (SOP).
- 5) Fungsi atau unit yang terkait dan terlibat dalam prosedur.
- 6) Tanggal pembuatan, tanggal revisi dan tanggal pengesahan.
- 7) Tujuan prosedur
- 8) Lingkup aktivitas yang cakup dalam prosedur tersebut.
- 9) Rentang waktu yang diperlukan untuk melaksanakan prosedur tersebut.
- 10) Dokumen terkait atau lampiran-lampiran
- 11) Siapa yang menyiapkan prosedur
- 12) Siapa yang melaksanakan dan menyetujui atau mengesahkan prosedur.

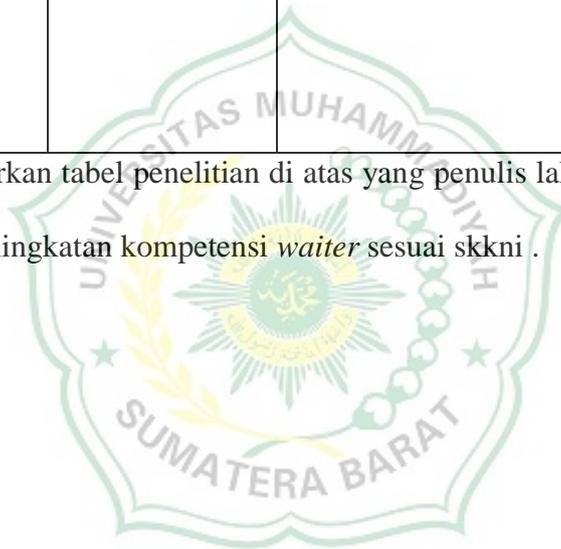
2.1 Hasil Penelitian Relevan

Tabel 1: Penelitian Relevan

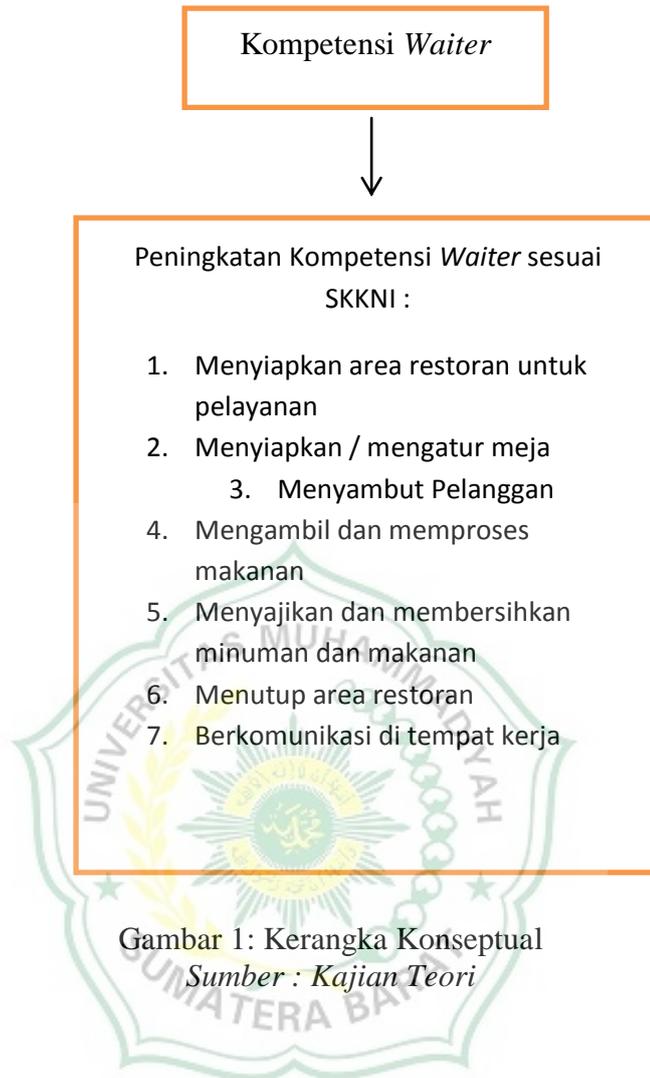
Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil Pembahasan
Gede Rendrawan, 2020	Mengenai jenis dan cara penanganan keluhan pada F&B service dapartement di Hotel Hpliday Inn Resort Baruna Bali	Deskriptif kualitatif, dengan menggunakan wawancara dan observasi sebagai metode dalam pengumpulan data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis-jenis keluhan tamu F&B Service Dapartemen Hotel Holiday adalah kurang profesionalnya waiter. Saat melayani tamu waiters tidak sopan melayani tamu dan tamu menunggu pesanan terlalu lama.
Agung Arifianto	Mekanisme penerapan SOP waiters di the travelodge restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, surabaya	Metode pengumpulan data adalah , pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu pengamatan, wawanca ra dan dokumen	Hasil penelitian dalam memberikan pelayanan kepada tamu sesuai SOP yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan waiter perlu meningkatkan kerja sama antar tim serta perlu adanya pendampingan captain terhadap waiter yang harus di tingkatkan serta lebih menerapkan standar pelayanan terhadap tamu yang sesuai dengan ketentuan SOP.

Ahmad Yani, Rezki Agrisa Ditama, Muhammad Munawir Pohan	Peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumbe daya manusia	Kualitatif dengan pendekatan studi kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di kafe Gao Coffe sudah baik, tetapi ada perlu beberapa perbaikan seperti : komunikasi antar pramusaji dengan pengunjung, ketersediaan bahan baku untuk menu makanan dam minuman masih kurang lengkap, dan jam operasional kafe tutup sebelum waktunya.
--	--	--	---

Berdasarkan tabel penelitian di atas yang penulis lakukan lebih membahas tentang peningkatan kompetensi *waiter* sesuai skkni .



2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 1: Kerangka Konseptual
Sumber : Kajian Teori

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif .

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian kualitatif tindakan yang di lakukan di hotel Mersi Bukittinggi. Tindakan yang di lakukan untuk meningkatkan kompetensi *waiter*.

3.2 Setting Tindakan

Untuk memperoleh hasil data yang di butuhkan penelitian ini di mulai Maret s/d Agustus 2022, yang menjadi objek penelitian ini adalah Hotel Mersi Bukittinggi. Yang manjadi subjek dalam penelitian ini adalah kompetensi waiter sesuai SKKNI.

3.3 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Menurut Supriati (2015) objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian yang dilakukan.

Dari penjelasan di atas objek dari penelitian yang dilakukan penulis adalah *waiter* Di Hotel Mersi Bukittinggi.

3.4 Informan

Informan penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti Moleong (2015). Menurut Satori dan Komariah (2017) informan adalah orang-dalam pada latar penelitian. Fungsinya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Informan dari penelitian ini berasal dari wawancara langsung yang di sebut narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive yaitu, di pilih dengan tujuan dan pertimbangan tertentu yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti. Dari penjelasan diatas informan dalam penelitian ini adalah waiters Hotel Mersi Bukittinggi yang berjumlah 2 orang waiter. Waiter di harapkan untuk melakukan pelatihan kepada anak magang .

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan skunder.

1. Data Primer

Menurut Umar (2013), data primer dapat didefinisikan sebagai data yang diperoleh dari sumber pertama, baik yang berasal dari individu/perseorangan misalnya hasil wawancara, atau yang berasal dari kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2018) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 17 April 2020. Sehubungan dengan adanya penerapan PSBB Covid19 peneliti tidak dapat melakukan wawancara secara langsung (*face to face*), namun peneliti mendapatkan informasi dari wawancara melalui whatsapp dan e-mail akan dilaksanakan beberapa kali sepanjang penelitian ini berlangsung.

a. Observasi lapangan

Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Dalam metode observasi (pengamatan) yang digunakan untuk penulisan ini ialah untuk mengamati peningkatan kompetensi waiters Hotel Mersi Bukittinggi.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

Teknik ini dilakukan peneliti untuk mengetahui peningkatan kompetensi waiter di Hotel Mersi Bukittinggi.

c. Pelatihan

Menurut Rivai dan Sagala (2011) pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Yang akan dilatih adalah karyawan restoran Hotel Mersi Bukittinggi yang belum mempunyai kompetensi pelayanan sesuai SKKNI.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Misalnya, memberikan data melalui orang lain atau dokumen. Untuk penelitian ini, sumber data sekunder berupa undang-undang ketenagakerjaan, buku, jurnal, dan artikel tentang topik penelitian yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pengendalian internal yang mendukung efisiensi biaya tenaga kerja dalam sistem penggajian.

Menurut Sugiyono (2015), dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Berdasarkan data diatas

penulis mengumpulkan data dalam bentuk gambar ataupun dokumen lainnya.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019), instrumen penelitian adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mempermudah pekerjaan peneliti dan agar hasilnya lebih baik, lebih akurat, lebih lengkap, lebih sistematis, dan lebih mudah diolah.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan intrumen penelitian dengan melakukan wawancara,observasi dengan menggunakan kisi-kisi intrumen berikut:

Tabel 2: Kisi-kisi Intrumen

No	Indikator	Sub indikator
1.	SKKNI <i>waiter</i>	1) Menyiapkan hidangan / area restoran untuk peklayanan. 2) menyiapkan dan mengatur meja . 3) menyambut pelanggan. 4) mengambil dan memproses makanan. 5) menyajikan dan membersihkan minuman dan makanan. 6) menutup area restoran.

Tabel 3.1 Intrumen Penelitian

3.7 Analisis Data

Menurut Sugishirono (2018), analisis data melibatkan pengambilan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menguraikannya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, mempolakannya, dan menentukan apa yang penting dan apa prosesnya. mencari dan mencocokkan secara sistematis dengan memilih apa yang penting. Teliti dan buat kesimpulan yang lebih mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Menurut Moleong (2017), analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengklasifikasian data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif dasar sehingga dapat ditemukan tema dan hipotesis kerja yang disarankan oleh data tersebut dapat dirumuskan.

Menurut Mike dan Sugiyono, (2014) terdapat beberapa metode data terbagi dalam 4 bagian besar, yaitu :

1) Pengumpulan Data

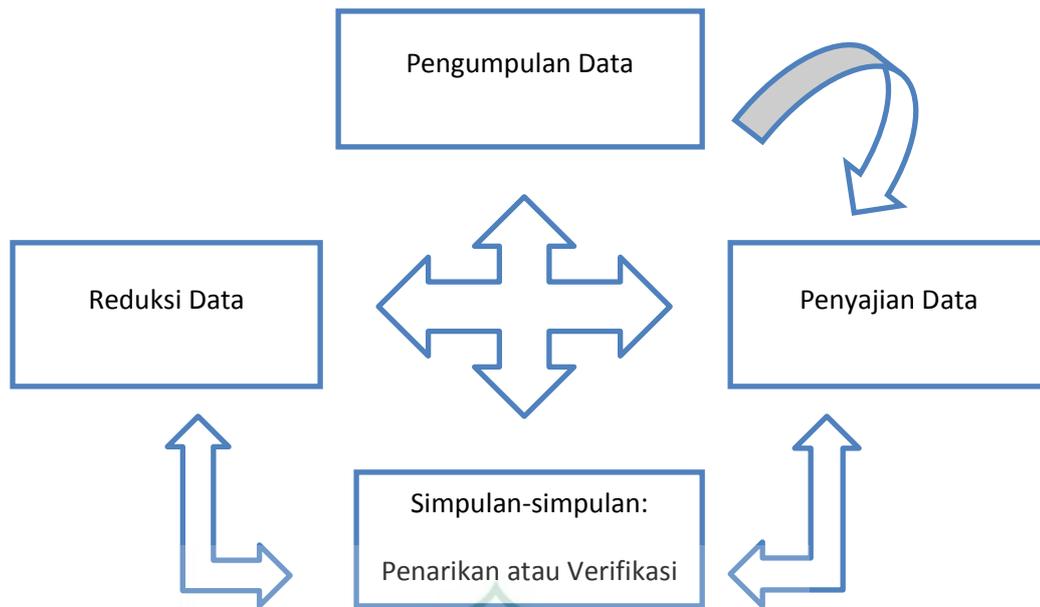
Pengumpulan data adalah sebuah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang di perlukan dalam melakukan sebuah penelitian.

2) Reduksi Data

Proses reduksi data sebuah proses yang cukup penting untuk dilakukan, semakin lama sebuah penelitian semakin banyak data yang didapatkan oleh peneliti. Sehingga penelitian yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh peneliti.

3) Penyajian Data

Proses selanjutnya adalah sebuah penyajian data. Penyajian data yang berupa hasil wawancara dari informan.



Gambar 3.1 Alur Analisis Data Kualitatif

Sumber: Metodologi Penelitian



BAB IV

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Hotel Mersi Bukittinggi



Gambar 4.1 Hotel Mersi

Sumber: Koleksi Pribadi, (2022)

Nama Hotel Mersi diabadikan dari singkatan nama gunung yang mengelilingi kota Bukittinggi yaitu MERAPI dan SINGGALANG sebagai symbol kekokohan, kedamaian, kearifan, penduduk kota bersejarah itu.

Pembangunan Hotel Mersi ditandai dengan perletakan batu pertama pada bulan November 2014, Berkisar dua tahun setelah itu, tepatnya tanggal 25 Juni 2016 Hotel Mersi disahkan oleh Wali Kota Bukittinggi yaitu Bapak H.M. Ramlan Nurmatias, SH.Dt.Nan Basa.

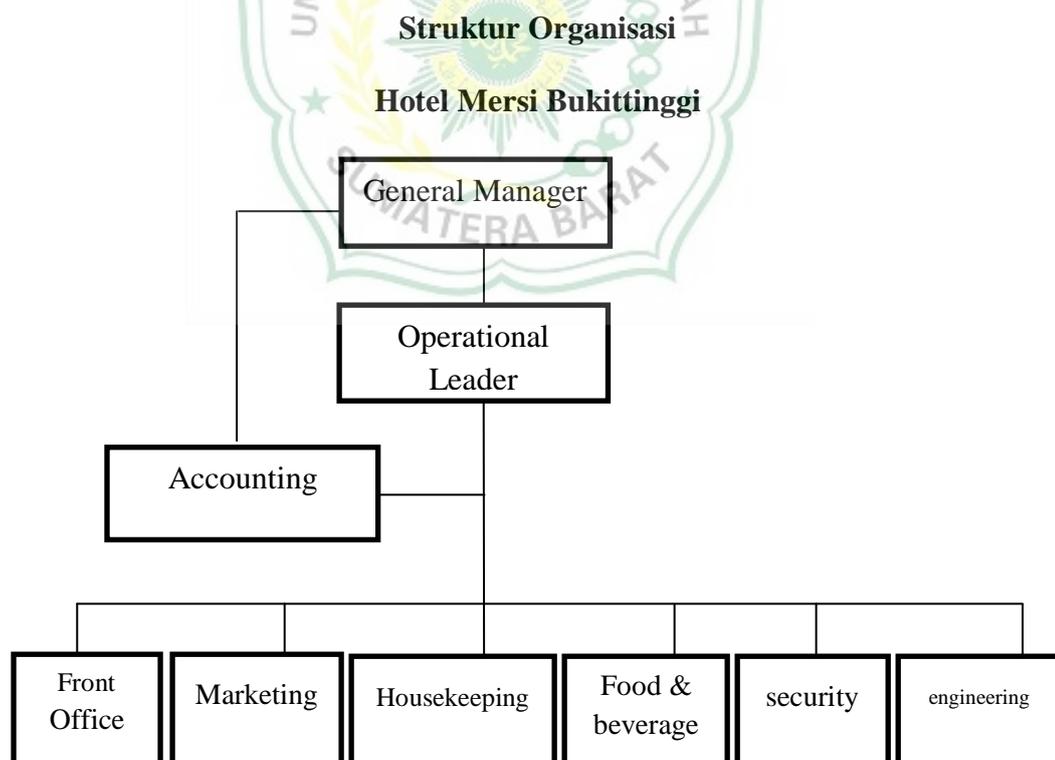
Hotel Mersi mempunyai makna tersendiri dari namanya yaitu :

- 1) *Meaning* : Bekerja sebagai wujud amalan untuk hasil yang lebih Bermakna.
- 2) *Excellent* : Melakukan hal terbaik dalam berkarya tutur kata dan Perilaku .



- 3) *Respect* : Menghormati tamu sesama dan keberagaman budaya .
- 4) *Satisfaction* : Fokus kepada kepuasan pelanggan budaya .
- 5) *Integrit* : Menjunjung tinggi integritas (ketulusan, kejujuran, & Kehormatan).

Hotel Mersi dirancang dengan konsep minimalis aman, nyaman, berbasis syari'ah dan terjangkau dengan sentuhan budaya minangkabau yang ramah dan dinamis. Lokasinya yang strategis memudahkan tamu hotel mengunjungi berbagai objek wisata Peninggalan sejarah pusat kuliner dan kerajinan khas Bukittinggi hanya 15 menit berjalan kaki , para tamu hotel sudah sampai di pasar tradisional dan bisa menikmati nasi kapau dengan rendang yang sudah mendunia dan makanan khas minang lainnya yang sangat terkenal dengan keanekaragaman dan kelezatannya.



4.1.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap tiga informan yang terdiri dari *General Manager*, dua orang karyawan restoran maka peneliti menemukan data berikut:

1. Berapa banyak karyawan restoran Hotel Mersi ?

“General Manager menyebut bahwasanya kita di hotel mersi saat ini sedang pengurangan karyawan, jadi karyawan restoran saat ini ada 2 orang itu harus merangkap sama di kitchen”

2. Apakah karyawan restoran sudah mempunyai kompetensi sesuai SKKNI ?

“General Manager menyebut bahwa kalau kompetensi yang sesuai dengan SKKNI karyawan kami belum mempunyai nya”

3. Apakah *waiter* sudah melakukan *greeting* yang baik pada saat pelayanan ?

“kedua *waiter* menyebut bahwasanya kami telah melakukan *greeting* kepada tamu yang sedang akan ke restoran”

4. Apakah ada keluhan dari tamu pada saat *greeting* ?

Beberapa dari tamu ada juga yang mengeluh tentang kurang senyum nya kami pada saat *greeting*”

5. Pada saat pelayanan apakah masih ada sampah bertebaran di area restoran?

“tidak, pada saat pelayanan mereka diwajibkan untuk mengambil sampah yang bertebaran di area restoran”

6. Siapa saja yang ikut untuk melayani restoran?

“Dari tiga informan, menyatakan bahwa pada saat melayani tamu kami melibatkan anak magang untuk pelayanan”

7. Apakah *waiter* sudah melakukan penyiapan area restoran ?

“Dari tiga informan, mengatakan bahwasanya area restoran sudah disiapkan sebelum hari H pelayanan di lakukan”

8. Apakah semua *waiter* sudah memahami tentang menu-menu restoran ?

“Kedua *waiter* menyebut bahwasanya masih ada dari beberapa *waiter* yang masih belum paham tentang menu-menu restoran”

9. Apakah *waiter* sudah memiliki kompetensi ?

“General Manager menyebut bahwasanya *waiter* sudah melakukan uji kompetensi, kami telah mengikuti karyawan kami uji kompetensi”

10. Apakah ada keluhan tamu pada saat pelayanan ?

Keluhan pasti ada karena kenyamanan setiap masing masing tamu berbeda”

4.1.2 Kesimpulan Hasil Wawancara dan Observasi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya *waiter* Hotel Mersi Bukittinggi belum mempunyai kompetensi sesuai dengan SKKNI pada saat pelayanan *greeting waiter* kepada tamu sudah baik tapi masih ada dari beberapa tamu yang *complain* dengan *greeting waiter* karena setiap kenyamanan tamu berbeda. *Waiter* di haruskan *greeting* dengan ramah kepada tamu yang berada di restoran. *Waiter* di Hotel Mersi masih ada beberapa yang masih belum paham tentang menu-menu yang ada *ready* di restoran.

4.1.2.2 Hasil dari tindakan

1. proses pelatihan

Pada saat melakukan pelatihan di hotel mersi penulis menggunakan tipe pelatihan informan. Saat melakukan pelatihan tentang peningkatan kompetensi waiter respon yang positif.

Proses pelatihan yang penulis lakukan dimulai dengan memberikan materi yang berkaitan tentang peningkatan kompetensi waiter.

Berikut proses sosialisasi yang penulis lakukan:

1) Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan dilakukan dengan berkoordinasi dengan GM untuk melakukan pelatihan kepada karyawan restoran Kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara dengan GM, waiter. Selanjutnya penulis mempersiapkan materi pelatihan yang akan disampaikan kepada karyawan restoran.

2) Tahap Pelaksanaan pelatihan

Melihat dari hasil wawancara yang dilakukan mengenai peningkatan kompetensi waiter sesuai dengan SKKNI, jadi perlu edukasi untuk meningkatkan pengetahuan waiter agar waiter dapat berperan dalam meningkatkan kenyamanan tamu.

Konsep pelaksanaan:

1. Penjelasan mengenai materi yang berhubungan dengan waiter

Tujuan dilakukan kegiatan pelatihan ialah:

1. Meningkatkan pengetahuan waiter mengenai pelayanan
2. Untuk mengetahui hak dan kewajiban untuk menjadi waiter

4.2 Hasil Pembahasan

Sebelum melakukan tindakan penulis melakukan pelatihan kepada *waiter* dan anak magang Hotel Mersi selama satu minggu, pelatihan yang penulis sampaikan berfokus pada *greeting*, memproses pesanan.

Materi yang di sampaikan pada pelatihan sebagai berikut :

1. *Greeting*

Greeting atau ucapan salam kepada tamu di tunjukkan sebagai penyambutan kepada tamu. untuk menandakan bahwa kita senang dengan kedatangan tamu restoran. Yang perlu di perhatikan saat *greeting* adalah:

- 1) Sikap sopan
 - 2) Senyum tulus
 - 3) Perhatikan waktu
- 24.01 s/d 10.00 : Selamat Pagi
10.01 s/d 15.00 : Selamat Siang
15.01 s/d 18.00 : Selamat Sore
18.01 s/d 24.00 : Selamat Malam

Waiter harus bisa berkomunikasi dengan baik, memiliki pengetahuan tentang produk yang akan dijual, menguasai teknik menjual, memiliki daya ingat yang baik.

Jika tamu memasuki ruangan, hendaknya diterima dengan cara yang sopan. Tanyakan apakah mereka telah membuat pesanan. Jika sudah, periksalah buku pesanan dan antarkanlah tamu tersebut pada meja yang telah disiapkan, tetapi jika tamu tersebut tidak membuat pesanan maka periksalah apakah masih terdapat meja yang kosong untuk mereka.

Jika ada maka antarkanlah mereka untuk mendapatkannya. Dan bila tidak ada tempat duduk atau meja yang kosong, maka perkenankanlah mereka untuk menunggu beberapa saat di bar umpamanya dan catatlah nama ataupun nomor kamar mereka, dan segera ada meja yang disiapkan, panggillah mereka.

Setiap tamu yang datang ke ruang makan hendaknya diterima dan disapa dengan mengucapkan selamat pagi, selamat sore, ataupun selamat malam sesuai dengan waktu pada saat itu. Jangan sampai tamu dibiarkan masuk ke ruang makan kita tanpa disapa, dan berkeliling-keliling mencari tempat duduk sendiri. Hal semacam ini akan membawa kegagalan dan memberikan kesan yang kurang baik terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di Hotel Mersi kepada waiter dapat disimpulkan bahwa dari SOP yang sudah diterapkan, jika dibandingkan dengan SKKNI ada beberapa teknis yang perlu diberikan pelatihan kepada waiter di hotel mersi tersebut. Tindakannya adalah sebagai berikut :

1. Menyambut pelanggan

Ini adalah bentuk *greeting* kepada tamu restoran yang akan *breakfast*. Pada saat *greeting* sebagian *waiter* kurang senyum kepada tamu, seakan-akan senyum *waiter* terpaksa dan *waiter* sering lupa untuk menanyakan tamu tersebut dari kamar berapa. karena sering lupa menanyakan tamu dari kamar berapa pada saat jam *breakfast* sudah lewat *waiter* jadi kawalahan untuk menelvon FO untuk menelvon kamar yang belum serapan dan ternyata tamu kamar tersebut sudah serapan dan *waiter* harus untuk menanyakan kepada

tamu yang mengakibatkan tamu merasa tidak nyaman saat melakukan serapan pagi.

Dari hasil tindakan nya *waiter* diwajibkan senyum saat *greeting* kepada tamu, untuk menunjukkan kalau kita benar-benar senang akan kedatangan tamu. *waiter* juga benar-benar teliti dan fokus pada saat itu supaya tidak lupa untuk menaanya kepada tamu kalau tamu tersebut dari kamar berapa.

2. Memproses Pesanan

Ini proses mencatat dan mengulangi pesanan tamu, *waiter* yang melayani tamu awalnya sering tidak mengulangi pesanan tamu, yang mengakibatkan *waiter* keliru saat mengantar pasanan ke dapur untuk di proses. *Waiter* juga banyak yang kurang paham dengan menu dan cara pengolahan menu tersebut.

Dari hasil tindakan nya, untuk mempermudah pelayanan kini *waiter* diwajibkan untuk menghafal menu-menu apa saja yang ada di restoran, bahan-bahan yang terdapat di dalam menu dan proses pengolahan menu tersebut. *Waiter* juga di haruskan untuk mengulangi pesanan tamu dan mencatat pesanan tamu dengan se jelas mungkin supaya yang memproses nya tidak keliru. Kini *waiter* sudah melakukan nya dan kini *waiter* sudah bisa memproses pesanan tau dengan cepat .

4.2 Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil tindakan dan wawancara yang dilakukan terhadap *waiter* Hotel Mersi Bukittinggi mengenai Kompetensi *waiter* Sesuai SKKNI kepada 3 informan maka penulis membuat informan sesuai dengan tujuan penulis yaitu untuk meningkatkan pelayanan *waiter* Hotel Mersi Bukittinggi.

Waiter Hotel Mersi Bukittinggi masih belum paham dengan cara pelayanan tamu yang sesuai dengan SKKNI, dan setelah penulis melakukan wawancara mengenai kompetensi *waiter* dan penulis mendapat hasil bahwasanya peningkatan kompetensi *waiter* sangat perlu di terapkan di Hotel Mersi. kesiapan *waiter* dalam menyambut tamu masih kurang, pada saat menyajikan, membersihkan makanann dan minuman *waiter* kurang berkomunikasi dengan tamu, saat memproses pesanan *waiter* kurang memahami tentang menu. Sehingga dengan adanya permasalahan tentang peningkatan kompetensi *waiter* tersebut sehingga penulis ingin meningkatkan pengetahuan *waiter* tentang kompetensi *waiter* sesuai SKKNI.

Hasil tindakan di lakukan bersama dengan *waiter* dan anak yang sedang melakukan magang . selanjutnya hasil dari tindakan di bandingkan dengan hasil wawancara awal . Dan dari hasil tindakan penerapan yang di lakukan dapat di peroleh hasil bahwasanya, sebelum di jelaskan tentang pemahaman begitu pentingnya peningkatan kompetensi *waiter* ini belum terlaksanakanya penigkatan kompetensi *waiter* sesuai SKKNI. Setelah dilakukan tindakan terhadap *waiter*, *waiter* ini menjadi paham atau mengerti akan penting nya kompetensi *waiter* .

Dari tindakan yang di lakukan di Restoran Hotel Mersi Bukittinggi penulis melakukan evaluasi mengenai peningkatan kompetensi *waiter* sesuai SKKNI.

1. Menyiapkan area restoran untuk pelayanan

Untuk menyiapkan area restoran *waiter* sudah melakukannya dengan sebaik mungkin. Untuk menyiapkan ini semua fasilitas pelanggan sudah di periksa sebelum tamu restoran datang.

2. Menyiapkan atau mengatur meja

Waiter sudah melakukan ini sesuai dengan SOP perusahaan. Kebersihan dan kondisi meja restoran juga sudah di check oleh *waiter*

3. Menyambut tamu (*Greeting*)

Berdasarkan hasil tindakan penerapan yang sudah peneliti lakukan *waiter* sudah melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga pada saat melayani tamu *waiter* tidak lagi lupa dengan menanyakan tamu dari kamar berapa dan pada saat *greeting* *waiter* sudah melakukannya.

4. Menyajikan, dan membersihkan makanan dan minuman

Berdasarkan hasil tindakan yang sudah peneliti lakukan, pada saat menyajikan, *clear up* makanan atau minuman kepada tamu *waiter* sudah meminta izin atau permisi kepada tamu restoran. *Waiter* sudah bisa melakukan komunikasi kepada tamu pada saat *clear up*. Membuat supaya tidak tegang dalam kerja.

5. Menutup restoran

Pada saat menutup restoran *waiter* sudah menyimpan peralatan atau di siapkan untuk pelayanan berikutnya, *waiter* juga sudah mentata area restoran untuk pelayanan berikutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

meningkatkan kompetensi waiter Hotel Mersi Bukittinggi penulis sudah melakukan pelatihan kepada *waiter* selama satu minggu di Hotel Mersi Bukittinggi. Yang menjadi sasaran pelatihan ini adalah karyawan *waiter* dan anak magang.

Untuk mengetahui meningkatkan pelayanan *waiter* penulis melakukan observasi lapangan dan melakukan wawancara, setelah itu baru penulis melakukan tindakan untuk melakukan pelatihan kepada *waiter* dan anak magang di Hotel Mersi Bukittinggi.

5.2 SARAN

Beberapa saran yang penulis untuk peningkatan kompetensi waiter :

1. Memberikan pelatihan kepada semua anak magang yang akan turun untuk melayani tamu.
2. Memberikan *greeting* yang bagus kepada setiap tamu yang berada di restoran
3. Setiap karyawan atau anak magang selalu untuk menjaga area restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar dan Arifin.(2016). *Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran* .
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (JejakPublisher), 2018.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- ARIFianto, Agung. "MEKANISME PENERAPAN SOP (STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE) WAITER DI THE TRAVELODGE RESTAURANT, HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG, SURABAYA." (2017).
- Bangun, 2012 *Manajemen kinerja sumber daya manusia*. Diunduh tanggal 09 juni 2022.
- Budiharjo,Ajusta, AA Gede, and Syahrial Addin. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP." *Jurnal Mitra Manajemen* 2.3 (2018):
- Depbudpar, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta.
- Siti F. 2016 *PERANAN WAITER DAN WAITRE DALAM MENYIAPKAN KELENGKAPAN RESTAURANT DI HOTEL*. Diunduh 23 juni 2022.
- Wijaya, Hengki, 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*.
Ekawatiningsih, Wika Rinawati Prihatuti. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press, 2020.
- Zulkairnain dan Sumarsono "Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di restoran (2018).
- Mc.Clelland dalam Sedarmayanti, (2011) "Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen Food and Beverage
- Rendrawan, Gede. *MENGENALI JENIS DAN CARA PENANGANAN KELUHAN PADA F&B SERVICE DEPARTMENT DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI*. Diss. Universitas Pendidikan Ganesha, 2020.
- Husein Umar, 2013. *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis*. Rajawali. Jakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
Bandung.

Lampiran 1: Pedoman wawancara

11. Berapa banyak karyawan restoran Hotel Mersi ?
12. Apakah karyawan restoran sudah mempunyai kompetensi sesuai SKKNI ?
13. Apakah *waiter* sudah melakukan *greeting* yang baik pada saat pelayanan ?
14. Apakah ada keluhan dari tamu pada saat *greeting* ?
15. Pada saat pelayanan apakah masih ada sampah bertebaran di area restoran?
16. Siapa saja yang ikut untuk melayani restoran?
17. Apakah *waiter* sudah melakukan penyiapan area restoran ?
18. Apakah semua *waiter* sudah memahami tentang menu-menu restoran ?
19. Apakah *waiter* sudah memiliki kompetensi ?
20. Apakah ada keluhan tamu pada saat pelayanan ?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

1. Wawancara



Wawancara dengan General Manager Hotel Mersi Bukittinggi



Wawancara dengan Waiter Hotel Mersi Bukittinggi



Wawancara dengan Waiter Hotel Mersi Bukittinggi

2. Dokumentasi Hasil Tindakan



Greeting



Taking Order



Proses menyajikan minuman kepada tamu



Proses clear up



Penyiapan area restoran



Penyiapan area restoran



Membersihkan area restoran

Lampiran 3: Materi Pelatihan

1. Restoran

Pengertian restoran Restoran merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para tamu yang datang akan merasa betah saat menyantap hidangan. Ada banyak restoran yang mengusung menu andalannya seperti seafood, olahan ayam, makanan jepang, korea atau bahkan restoran cepat saji.

Umumnya sebuah restoran akan di desain sedemikian rupa sehingga terlihat lebih eksklusif dibandingkan dengan warung makan biasa. Selain itu dalam sebuah restoran biasanya akan dilayani oleh waiter/waitress berseragam dan menunya langsung dimasak oleh *chef professional*.

Bagi Anda yang belum tahu, berikut ini akan dijelaskan pengertian restoran, tujuan, jenis-jenis, produk yang ditawarkan, tujuan serta perbedaannya dengan rumah makan biasa.

2. Produk Restoran

Berbicara mengenai produk atau sesuatu yang dipasarkan oleh sebuah restoran, menurut (Soekresno, 2000:8) dijelaskan seperti berikut :

- Makanan dan minuman, termasuk atribut di dalamnya meliputi warna, rasa, aroma dan harga.
- Suasana (ambience), termasuk desain restoran, penataan lampu, dekorasi ruangan, hiasan & furniture, dekorasi dan juga penataan meja

- Pelayanan (service), termasuk keramah-tamahan karyawan, cara pelayanan yang baik dan juga kemudahan saat ingin mendapatkan informasi/bantuan.

Sementara itu menurut Cousin, dkk (2002:48-53), dijelaskan bahwa produk restoran itu ditentukan oleh 5 faktor seperti berikut :

- Faktor pelayanan, Meliputi jenis pelayanan, ketersediaan pembayaran cash/non-cash, fasilitas booking tempat duduk, adanya pilihan ukuran porsi, kursi untuk balita dan informasi kesehatan makanan.
- Faktor harga, Meliputi kesesuaian antara sejumlah uang yang dikeluarkan dengan hidangan dan pelayanan yang ditawarkan pihak restoran.
- Faktor suasana, Meliputi dekorasi, desain, furniture, pengaturan suhu dan pencahayaan.
- Faktor Kebersihan, Meliputi *staff grooming*, kebersihan perlengkapan makan, higienitas bahan makanan dan juga seragam karyawan.
- Faktor makanan dan minuman, Meliputi variasi pilihan menu, rasa, presentasi dan tekstur.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Prosedur pelayanan di restoran:

1. Greeting the guest: Tamu memasuki restoran dan disambut dengan ramah oleh hostess restaurant atau restaurant receptionist.
2. Escorting and Sitting the guest: Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian

membantu menarik kursi ketika akan duduk dan membukakan guest napkin

3. Presenting the menu/taking order: waiter memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan dan mencatat pesanan tamu (take order) selanjutnya diberikan pada bagian terkait.

4. Serving bread and butter: Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.

5. Adjustment: Waiter melakukan clear up atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.

6. Serving the food: Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

7. Clear up: Clear up adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan dessert akan dikeluarkan waiter mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti ashtray, B&B plate, wine glass.

8. Crumbing down: Crumbing down adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses clear up dilakukan.

9. Presenting coffee or tea: Setelah hidangan dessert selesai disantap waiter menawarkan tea or coffee dan bagian sommelier menawarkan minuman setelah selesai makan (after meal drink).

10. Presenting the bill: Sebelum memberikan bill waiter menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, cita rasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur pengembangan dan perbaikan dimasa depan yang

disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian captain waiter memberikan tagihan (bill) menggunakan check tray atau bill order.

11. Bid Forewell: Selesai pembayaran captain siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terima kasih.

12. Table setting: Begitu tamu meninggalkan meja makan maka waiter segera melakukan table setting kembali agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu.

4. Taking Order

Pesanan dari konsumen atau pelanggan akan terjadi apabila adanya usaha-usaha yang dilakukan oleh berbagai pihak yang saling berkaitan. Pemasaran produk yang dilakukan oleh salesman atau wiraniaga membantu mengawali dalam hal pemasaran produk. Adanya media massa yang sangat mendukung bagi kegiatan promosi produk, melalui periklanan, brosur, pamflet, dan bentuk promosi lainnya sangat mendukung bagi proses penjualan.

Untuk memudahkan dalam melayani kebutuhan konsumen atau pelanggan perlu dibuat catatan yang dapat digunakan sebagai alat kontrol. Selain kebutuhan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen telah disiapkan pula oleh penjual sesuai dengan nota atau catatan penjualan. Hal lain yang harus diperhatikan oleh penjual adalah identitas pelanggan untuk mempermudah pengiriman barang.

Setiap pesanan yang datang merupakan awal dari terjadinya transaksi penjualan, oleh sebab itu setiap pesanan harus mendapat perhatian yang maksimal sehingga tidak terjadi kekeliruan. Identitas lain yang ada kaitannya dengan pengiriman barang adalah tempat tujuan barang. Alamat harus jelas

sehingga barang akan sampai pada tujuan secara tepat. Pengambilan pesanan yang dilaksanakan oleh waiter menggunakan sistem yang disebut “Triplacate” di mana pesanan baik untuk makanan ataupun minuman ditulis pada buku pesanan (restaurant order) yang dibuat rangkap tiga. Dalam pelaksanaannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lembaran yang asli (the top copy) akan dikirim dan diserahkan kepada petugas dapur untuk mendapatkan makanan.
2. Lembaran kedua (the duplicate) dikirim ke kasir untuk dipergunakan sebagai data dalam tamu (guest’s bill).
3. Lembaran terakhir akan dibawa oleh pramusaji, sebagai petunjuk untuk menata peralatan di atas meja tamu dan keperluan service.

Bentuk restoran order dan keterangan-keterangan yang terdapat di dalamnya adalah:

1. Nama restoran/bar
2. Nomor meja/kamar
3. Jumlah tamu
4. Tanggal

Berikut langkah-langkah dalam mengambil pesanan tamu:

1. Berikanlah kesempatan kepada tamu untuk mempelajari menu, supaya tamu dapat menentukan pilihannya dengan tepat.
2. Jika tamu sukar ataupun agak lama menentukan pilihannya berikanlah saran (suggestion). Tindakan ini amat menguntungkan baik bagi pramusaji dalam meningkatkan rekening yang akan dibayar oleh tamu.
 - a. Selalu menyarankan minuman penarik selera.

- b. Sebelum tamu menikmati hidangan.
- c. Sarankan jenis makanan lalapan (salad) sebagai penyerta makanan pokok.
- d. Dalam memberikan saran pertanyaan yang mengkhusus selalu diajukan di antaranya:
 3. Dalam mengambil pesanan pramusaji harus berdiri tegak dan tidak terlalu dekat pada tamu.
 4. Tidak boleh memotong, menyela pembicaraan tamu, tetapi dengarkanlah dengan teliti dan baik.
 5. Berusaha mencari/mengenali tuan rumah (host) dalam pengambilan pesanan.
 6. Untuk memastikan pesanan yang dibuat tamu, kita harus mengulanginya.
 7. Jika pesanan tersebut untuk serombongan tamu, buatlah bagan (draft) untuk tidak terjadi kekeliruan pada saat penyajiannya.
 8. Selalu menulis pesanan di dalam buku pesanan sesuai dengan urutan hidangan (Courses) yang benar.