

Prosedur Pelayanan Tamu di Food & Beverage Romeos Bar & Grillery

(Guest Service Procedures at Food & Beverage Romeos Bar & Grillery)

Made Heryk Kartika Putra¹, Firlie Lanovia Amir², I Gede Dirga Surya Ary Widhyadanta³

Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional, Bali, Indonesia

herykkartika@gmail.com



Riwayat Artikel

Diterima pada 17 Desember 2023

Revisi 1 pada 21 Desember 2023

Revisi 2 pada 4 Januari 2024

Disetujui pada 19 Januari 2024

Abstract

Purpose: This article will analyze the implementation of Guest Service Procedures at Romeos Bar & Grillery in order to analyze how the implementation of standard service procedures at Romeos Bar & Grillery as well as the efforts made by the management to improve guest service at Romeos Bar & Grillery.

Research methodology: This qualitative research gathered data through interviews and observations, providing a clear picture of service procedure implementation at the restaurant. Data analysis followed three steps: data reduction, data display, and conclusion drawing with verification.

Results: From this study it was found that the guest service process at Romeos Bar & Grillery already has an appropriate standard where the operational standards of guest services here are developed from the sequence of service that has been applied internationally, and from the observation process carried out in the field it was found that the implementation of the SOP has been going well, but there are several steps that have not been carried out optimally.

Conclusions: The implementation of standard service procedures at Romeos Bar & Grillery aims to ensure smooth operations and provide the best service for guests. To support the service, complete equipment is needed and improving the quality of human resources through training, awards, and strengthening teamwork. Improving time discipline and service efficiency are the main factors that need to be improved in order to improve the overall quality of service.

Limitations: This study has limitations in the scope of observations which only focus on service procedures at Romeos Bar & Grillery, so it does not cover other aspects such as in-depth customer satisfaction or comparisons with similar restaurants.

Contribution: Then regarding the process carried out by management in improving the service of the staff at Romeos Bar & Grillery, namely the on-job training process, off-job training, and also by carrying out activities that have been proclaimed by the Romeos Bar & Grillery.

Keywords: *Food & beverage service, Guest service procedures, Service*

How to Cite: Putra, M, H, K. Amir, F, L. Widhyadanta, I, G, D, S, A. (2024). *Prosedur Pelayanan Tamu di Food & Beverage Romeos Bar & Grillery. Jurnal studi perhotelan dan pariwisata*, 3(1), 11-19.

1. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki berbagai macam keunikan suku dan kultur budaya, serta pemandangan alam yang indah membuat sector pariwisata di Indonesia mampu mengikat daya tarik bagi para pengunjung untuk dijadikan sebuah destinasi untuk berlibur ke daerah-daerah menarik

yang ada di Nusantara ini (I. K. G. Utama, Dewi, & Rahayu, 2024). Dengan adanya daya tarik wisata tersebut membuat banyak tersedianya jasa akomodasi di Indonesia. Menurut Krestanto (2019) apabila berbicara mengenai jasa akomodasi, maka akan erat kaitannya dengan Industri perhotelan.

Krestanto (2019), menyatakan bahwa sudah diuraikan pada SK Menparsotel dengan nomor KM/37/PW/304/MPPT-86 dipaparkan bahwa Hotel ialah segala proses akomodasi yang menggunakan bangunan dalam menyajikan jasa seperti tempat menginap, makanan, dan minuman, begitupula dengan adanya fasilitas penunjang lainnya yang dikelola dengan cara komersil. Industri perhotelan yang ada di Indonesia saat ini sudah dapat dikatakan berkembang dengan pesat, hal ini ditandai dengan makin banyak berdirinya hotel-hotel megah yang ada di Indonesia baik dengan hotel berbintang maupun yang tidak berbintang (I. K. G. Utama et al., 2024; Yose & Jerry, 2012). Persaingan industri perhotelan sangat ketat di Indonesia. Sebuah hotel terdapat beberapa departemen diantaranya departemen *front office*, *Marketing Department*, *Housekeeping Department*, *Personel Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Finance Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department* (Juwita, 2021).

Menurut Pane (2017) *Food and Beverage Service Department* pada suatu hotel dapat dipaparkan sebagai proses pelayanan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman, dimana seperti kita tau makanan dan minuman termasuk dalam akomodasi yang ditawarkan oleh pihak hotel. Berdasarkan pemaparan tersebut *food and beverage service department* merupakan salah satu pokok yang harus disiapkan dengan baik oleh pihak hotel (Wulansari & Hakim, 2019). Sehingga untuk mendapatkan *feedback* yang positif dari tamu hotel tentu tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh *staff food and beverage* yang ada di suatu Hotel. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Herlina and Muliani (2020) yang menemukan bahwa proses pelayanan yang dilakukan pada *food and beverage department* Hotel Daily Inn, Jakarta memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan terhadap pengunjung yang datang ke sana. Hal ini didukung dengan penelitian dari Hastuti (2020) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dari *food and beverage department* memberikan suatu pengaruh positif pada *feedback* yang diberikan oleh tamu. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *food and beverage service* merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas hotel menjadi lebih baik lagi.

Menurut Arifin (2019) untuk menjalankan pelayanan yang maksimal pada *food and beverage service*, maka dalam melaksanakan pelayanan tersebut tentunya harus melewati prosedur pelayanan yang sesuai dengan teori yang ada. Menurut Diane Tangian prosedur *food and beverage service* mulai dari penanganan pemasangan tempat sampai dengan *Changing the ashtray*, semua prosedur yang ada tersebut harus dituruti oleh *staff food and beverage service*, untuk menerapkan pelayanan yang terbaik untuk para tamu.

Bali merupakan salah satu wilayah bagian Indonesia yang memanfaatkan sektor pariwisata sebagai andalan. Hampir setiap wilayah yang ada di Bali mempunyai daya tarik wisata tersendiri (Putri, 2023; I. K. G. S. Utama, Nyoman Diah Utari, & Luh Riniti, 2023). Salah satu daerah yang ada di Bali yang menjadi pusat dari pariwisata Bali yaitu Kuta (BALI) (Suwintari, Semara, & Sudiarta, 2019). Banyak industri perhotelan yang ada di daerah Kuta mulai dari hotel yang berbintang ataupun yang tidak berbintang (Al Cholili & Kancana, 2023). Salah satu hotel yang ada di Legian tepatnya di jalan Padma Utara yaitu Ossotel Legian, dan di dalam Ossotel tersebut terdapat departemen *food and beverage* yang bernama Romeos Bar & Grillery (Riatni, Sari, & Widana, 2023).

Romeos Bar & Grillery berlokasi di Jl. Padma Utara, Legian, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Restoran ini menjanjikan pengalaman bersantap yang sangat berkesan dengan menonjolkan ruang makan yang bergaya namun tetap nyaman untuk menikmati makanan, sesuai dengan namanya Romeos Bar & Grillery, restoran ini menonjolkan makanan dengan metode *grill* yaitu Romeo mix grill. Romeos Bar & Grillery buka setiap hari untuk sarapan, makan siang, dan makan malam, dan hampir

setiap hari Romeos Bar & Grillery menyelenggarakan pertunjukan musik langsung dari seniman lokal berbakat pilihan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dalam menikmati hidangan. *Menu* yang disajikan di restoran ini juga tidak terbatas hanya pada makanan *western* saja, terdapat juga *menu signature* Indonesia yang ditonjolkan oleh restoran ini.

Berdasarkan pada *google review*, *review* yang didapatkan oleh Romeos Bar & Grillery yaitu 4.4 dari 270 *review* yang berarti cukup baik. Dari beberapa *review* yang ada pada aplikasi *google review* ada beberapa yang memberikan *review* yang kurang baik diantaranya: Romualds Ivanovs (2020) “*Salads are not good. The staff is ignorant, spends more time talking to each other rather than watching the customers. Also, personnel play the music for their own fun so loud that staying in the restaurant becomes not enjoyable.*”. Dari komentar tersebut mengindikasikan adanya kekecewaan terhadap *service* yang diberikan dan juga makanan yang disajikan. Selain itu komentar dari John Gregoire (2022) “*Extremely slow service. We went for lunch and it was empty (maybe 3 tables) and service was slow. Food was okay. Wouldn't return.*”. Dari komentar tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh *staff* di restoran tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Prosedur Pelayanan Tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Romeos Bar & Grillery Ossotel Kuta, Bali”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan tamu pada departemen *food and beverage service* di Romeos Bar & Grillery Ossotel Kuta, Bali dan Untuk mengetahui upaya yang dilakukan manajemen untuk meningkatkan pelayanan tamu pada departemen *food and beverage service* di Romeos Bar & Grillery Ossotel Kuta, Bali.

1. Landasan Teoritis

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman penting dalam memastikan konsistensi dan kualitas layanan di restoran (Santika & Putra, 2024). SOP mencakup tahapan mulai dari menyambut tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan keluhan (Rahman & Putri, 2019). Penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu (Wafik, Wardiningsih, Yusnirmala, Rois, & Sutanto, 2024). Sebuah studi menunjukkan bahwa pelatihan dan sosialisasi SOP kepada staf restoran hotel dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan layanan prima, yang pada akhirnya meningkatkan citra hotel tersebut (Tambunan, Williandani, Tambunan, & Famuji, 2024).

Pramusaji memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu (Kristiutami & Rahayu, 2020). Selain menguasai pengetahuan produk, pramusaji juga perlu memiliki *soft skill* seperti penampilan menarik, sikap ramah, ketepatan, ketelitian, dan kecekatan dalam melayani (Yanti & Koerniawaty, 2023). Penelitian di Restoran Wild Ginger menunjukkan bahwa strategi pramusaji yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu disesuaikan dengan SOP (Yanti & Koerniawaty, 2023).

Kemampuan dalam menangani keluhan tamu merupakan aspek penting dalam pelayanan F&B (Hastuti, 2020). Prosedur penanganan keluhan yang efektif meliputi mendengarkan dengan empati, memberikan solusi yang tepat, dan menindaklanjuti untuk memastikan kepuasan tamu (Lukman, Yindrizar, Susiana, Van Graha, & Zahra, 2024). Sebuah studi di Asta Wilangun Restaurant menunjukkan bahwa penerapan prosedur penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu dan citra restoran (Marchelline, Koeswiryono, Suadnyana, & Susanta, 2024).

Kualitas pelayanan dan makanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu di restoran (Ramadhan & Arifiansyah, 2022). Penelitian di Restoran Bintang Borneo menunjukkan bahwa meskipun restoran telah menerapkan SOP, masih terdapat persepsi negatif dari tamu terkait kualitas pelayanan dan makanan. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam aspek pelayanan dan kualitas produk untuk memenuhi harapan tamu.

2. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pemaparan secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan tanpa pengolahan data dalam bentuk angka, sebagaimana dijelaskan oleh Moloeng (2014). Pendekatan ini bersifat naturalistik, karena mengkaji fenomena yang terjadi secara alami, khususnya dalam prosedur pelayanan tamu di departemen Food and Beverage Service di Romeos Bar & Grillery Ossotel Kuta, Bali. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan staff F&B Service, serta data sekunder berupa dokumen yang berkaitan dengan sejarah restoran, struktur organisasi, dan prosedur operasional pelayanan tamu. Observasi dilakukan dengan metode non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas layanan, melainkan mengamati dan mencatat fenomena yang terjadi. Wawancara dilakukan secara tidak terpimpin dengan Supervisor F&B Service untuk memperoleh informasi terkait standar operasional layanan yang diterapkan di Romeos Bar & Grillery.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan pengujian kesimpulan (Nasution, 2015). Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan menyusun data yang diperoleh secara sistematis agar lebih mudah dikelola dan dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencari pola, tema, dan hubungan dari data yang dikumpulkan, serta diverifikasi oleh Supervisor sebagai bentuk validasi penelitian. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai prosedur pelayanan tamu di Romeos Bar & Grillery serta implikasinya terhadap kualitas layanan yang diberikan (Nasution, 2015). Verifikasi dalam penelitian ini dilakukan oleh seorang supervisor.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	t Tabel	Sig. (p-value)	Kesimpulan
Gaya Kepemimpinan	0,386	2,411	2,051	0,023	Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (H1 diterima)
Motivasi Kerja	0,254	2,499	2,051	0,019	Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (H2 diterima)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien regresi variabel gaya kepemimpinan bernilai positif sebesar 0,386 maka artinya apabila nilai gaya kepemimpinan mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan mengalami peningkatan sebesar 0,386. Setelah diuji dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar $2,411 > t$ tabel 2,051 dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Adiwana Bisma Ubud, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja bernilai positif sebesar 0,254 maka artinya apabila nilai motivasi kerja mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,254. Setelah diuji menggunakan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar $2,499 > t$ tabel sebesar 2,051 dan signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Adiwana Bisma Ubud, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hasil uji f diperoleh nilai f hitung sebesar $25,246 > f$ tabel 3,35 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara terhadap kinerja karyawan di Hotel Adiwana Bisma Ubud, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima.

3.2 Pembahasan

Proses aktivitas memberikan pelayanan kepada tamu diperlukan adanya standar prosedur pelayanan yang menjadi pedoman kerja bagi tim kerja di restoran. Pedoman ini dibuat dan dituangkan dalam suatu standar operasional yang memiliki tujuan agar lebih mudah dipahami dan juga diimplementasikan oleh seluruh staff yang ada pada restoran. Prosedur pelayanan dimulai dari persiapan sebelum tamu datang hingga restoran tutup. Standar yang dimaksud dikenal dengan istilah *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Tabel 1. Tingkat Keterlaksanaan SOP Pelayanan Tamu

No.	<i>Standard Operational Procedure (SOP)</i>	Persentase Keterlaksanaan
1	<i>Greeting the Guest</i>	100%
2	<i>Sitting the Guest</i>	100%
3	<i>Presenting the Menu</i>	100%
4	<i>Pouring Ice Water</i>	55.6%
5	<i>Serving Bread & Butter</i>	66.7%
6	<i>Taking Order</i>	100%
7	<i>Repeat the Order</i>	100%
8	<i>Passing the Order</i>	100%
9	<i>Adjustment</i>	22%
10	<i>Serving the Food</i>	100%
11	<i>Presenting the Bill</i>	100%
12	<i>Leaving the Guest</i>	100%

Sumber: Olahan Data Observasi (2024)

Berdasarkan Tabel 1, dari proses observasi dan pengolahan data terhadap 3 pelayan selama 3 periode pelayanan tamu ditemukan bahwa hampir semua prosedur pelayanan tamu dilakukan dengan optimal, namun ada 3 prosedur yang tidak terlaksana dengan optimal yaitu *adjustment* yang hanya terlaksana sebanyak 22% saja dalam proses observasi, kemudian ada *pouring ice water* yang hanya terlaksana sebesar 55.6% selama proses observasi, dan yang ketiga ada *serving bread & butter* yang terlaksana sebesar 66.7% selama proses observasi. Jadi dapat dikatakan bahwa *adjustment* merupakan salah satu *standard operational procedure* yang paling jarang terlaksana.

Berdasarkan pengambilan yang dilakukan secara observasi dan wawancara, telah didapatkan uraian data seperti di atas dimana data tersebut berupa *standard operational procedure* yang harus diterapkan dalam prosedur pelayanan tamu di Romeos Bar & Grillery Ossotel Kuta Bali. Seperti sudah dijelaskan di atas terdapat total 12 langkah bagi pelayan dalam menangani tamu Langkah tersebut ialah sebagai berikut ini: *Greeting the Guest; Sitting the Guest; Presenting the Menu; Pouring Ice Water; Serving Bread and Butter; Taking Order; Repeat the Order; Passing the Order; Adjustment; Serving the Food; Presenting the Bill; Leaving the Guest.*

Pada dasarnya pelayanan tamu bertumpu pada *waiter/waitress* pada sebuah restoran dimana semua *waiter/waitress* memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan maksimal kepada setiap tamu tanpa memikirkan latar belakang tamu tersebut, dari ke-12 SOP yang diterapkan pada Romeos Bar & Grillery sudah sesuai dengan *sequence of service* yang dinyatakan oleh Tangian, 2015, yang terdiri dari: *Welcoming Guest-Seating the Guest; Pouring Water-Presenting Menu-Order Taking; Service of Food and Beverage Order; Clearance-Crumbing-Desert Order-Tea Coffee Order; Presenting Check/Bill-Feedback-Farewell*

Berdasarkan semua tahapan *sequence of service* yang ada sudah diimplementasikan dengan baik ke dalam *standard operational procedure* yang disusun oleh Romeos Bar & Grillery. Mungkin terdapat beberapa poin yang harus dibuat lebih detil lagi dimana kita tahu *feedback* yang didapat dari tamu sangat menentukan bagaimana pelayanan kita terhadap tamu tersebut, seperti yang kita tahu dalam industri *service* kepuasan tamu ialah mutlak dan harus dimaksimalkan. Bahkan dalam penerapannya pun masih

terdapat beberapa point yang kurang dimaksimalkan oleh *waiter/waitress* dalam melayani tamu yang berkunjung ke restoran.

Berdasarkan pelayanan, Romeos Bar & Grillery 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 ciri khas tersendiri. Romeos Bar & Grillery 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 dan *greeting* (penyambutan dan pemberian salam) kepada tamu yang dilakukan oleh *greeter* (petugas yang menyambut tamu) saat tamu datang.

Keberhasilan Romeos Bar & Grillery 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 Romeos Bar & Grillery untuk meningkatkan kualitas pelayanan: Tamu yang datang diminta mengisi *guest comment*, yang berisi tentang kritik, saran ataupun pujian tentang pelayanan yang diberikan maupun makanan atau minuman yang dihidangkan; Para *waiter/waitress* diberi kursus bahasa asing khususnya bahasa Inggris untuk memudahkan dalam berkomunikasi dengan tamu asing, dilakukan 2 kali dalam seminggu; Mengadakan *cross training* (studi banding) kepada pegawai Romeos Bar & Grillery yang berprestasi.

Perkembangan pariwisata khususnya di bidang akomodasi (hotel), membutuhkan banyak pendukung, termasuk departemen sumber daya manusia. Namun permasalahan yang ada saat ini adalah kurangnya tenaga yang mumpuni dan mumpuni untuk mendukung peningkatan kualitas hotel tersebut. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu dilakukan, termasuk pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan memberikan departemen SDM potensi dan keahlian untuk melaksanakan tugas mereka di tempat kerja. Inisiatif untuk meningkatkan kualitas staf di Romeos Bar & Grillery Ossotel Kuta, Bali:

On the Job Training / OJT (umumnya diselenggarakan dan langsung on-the-job training untuk karyawan non-senior untuk mencapai tujuan tertentu) Jenis Pelatihan OJT: Rotasi (*transfer*) dari satu departemen ke departemen lain, biasanya 6 bulanan atau tahunan. Mutasi, yaitu seorang karyawan dipindahkan dari satu hotel ke hotel lainnya. Magang, yaitu Karyawan, biasanya menyelesaikan pelatihan kejuruan bulanan di departemen lain. Pelatihan pajakan silang di mana karyawan menyelesaikan pelatihan kejuruan di hotel lain. Kursus pelatihan di mana karyawan menerima pelatihan langsung di tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan mereka. Biasanya diadakan sebulan sekali. Program ini disebut pelatihan keterampilan.

Pelatihan di luar pekerjaan (Pelatihan menggunakan sistem ini biasanya direncanakan dan dilakukan di luar pekerjaan oleh manajer untuk mencapai tujuan keseluruhan.) Pelatihan ini secara kasar dapat dibagi menjadi tiga kategori. Pelatih dan peserta akan berdiskusi tentang topik yang dimaksud. Kami biasanya melakukan rotasi tiga kali setahun untuk setiap departemen. Penyajian Informasi: Metode pendidikan yang memberikan informasi kepada peserta melalui pelatih dan buku, dan dilakukan setiap bulan. Memberikan bukti kompetensi kepada staf Romeos Bar & Grillery dengan pengalaman dan pengetahuan layanan.

Kompensasi (Ossotel Kuta Bali melakukan seleksi karyawan teladan sebulan sekali untuk mengevaluasi ketekunan karyawan. Tujuan dari seleksi karyawan teladan adalah untuk meningkatkan produktivitas kinerja. Kriteria yang digunakan sebagai kriteria untuk menjadi karyawan teladan adalah disiplin, loyalitas dan kerja. Etika, layanan pelanggan, inisiatif dan kreativitas. Bentuk pengakuan yang diberikan kepada pegawai teladan berupa laporan keuangan, sertifikat penghargaan, kenaikan pangkat atau promosi yang diberikan langsung kepada pegawai oleh pemilik, dan *employee of the month* dengan kriteria penilaian yang ditetapkan.)

Acara-acara Rutin (Selain memberikan pelatihan bagi karyawan, Romeos Bar & Grillery mengadakan acara-acara rutin yang diadakan pada waktu-waktu tertentu), diantaranya yaitu: *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; Melakukan pendidikan dan latihan 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.

Hal ini sejalan dengan penelitian di The St. Regis Bali Resort menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan karir memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, sementara pengembangan karir memotivasi karyawan untuk berprestasi lebih baik (Teja & Oktavio, 2020).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di bab sebelumnya, data yang sudah diproses dan dibahas sebelumnya dapat disimpulkan yakni, dalam pelayanan dibutuhkan adanya prosedur pelayanan yang bertujuan untuk kelancaran dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Romeos Bar & Grillery 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. Langkah-langkah dari prosedur standar pelayanan kamar ini disesuaikan dengan sequence of service yang sudah diolah oleh pihak manajemen Romeos Bar & Grillery. Untuk menunjang pelayanan terhadap tamu Romeos Bar & Grillery diperlukan adanya kelengkapan peralatan, anatara lain furniture, linen, chinaware, silverwares, glass-wares, condiment dan peralatan tambahan. Untuk 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. Semua upaya-upaya tersebut dilakukan untuk menciptakan kualitas dalam pelayanan terhadap tamu. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di Romeos Bar & Grillery, ada beberapa saran-saran yang diperlukan untuk pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: Peningkatan waktu pelayanan dan peningkatan disiplin waktu.

Limitasi dan Studi Lanjutan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan observasi yang hanya berfokus pada prosedur pelayanan di Romeos Bar & Grillery, sehingga belum mencakup aspek lain seperti kepuasan pelanggan secara mendalam atau perbandingan dengan restoran sejenis. Studi lanjutan dapat dilakukan dengan menganalisis efektivitas penerapan prosedur pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, serta meneliti dampak peningkatan keterampilan karyawan terhadap kualitas layanan. Selain itu, penelitian mendatang dapat memperluas cakupan dengan membandingkan prosedur pelayanan di beberapa restoran untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, khususnya kepada manajemen dan staf Romeos Bar & Grillery atas kerja sama dan kesempatan yang diberikan. Terima kasih juga kepada pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan masukan serta dukungan dalam proses penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kualitas pelayanan di industri perhotelan dan restoran.

Referensi

Al Cholili, A. Q. C., & Kancana, S. (2023). Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Jasa dengan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value. *Jurnal Studi Perhotelan dan Pariwisata*, 1(2), 99-110. doi:10.35912/jspp.v1i2.2221

- Arifin, Z. (2019). Standart Operational Procedure dan Peran Waiter di Hotel Royal n'Lounge Jember. BALI, W. M. D. P. K. Karakteristik Dan Persepsi Kenyamanan. *Jurnal IPTA p-ISSN*, 5(1), 2017.
- Diane Tangian, S. Tahapan Pelayanan di Restoran.
- Hastuti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(3).
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74-80.
- Juwita, T. (2021). Peranan Housekeeping Department dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi dan Kewirausahaan*, 12(1).
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 63-71. doi:<https://doi.org/10.51977/jiip.v2i2.414>
- Lukman, L., Yindrizar, Y., Susiana, S., Van Graha, F., & Zahra, M. (2024). Peran Empati untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Andalas Kampus Payakumbuh. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1).
- Marchelline, R. I., Koeswiryono, D. P., Suadnyana, I. W., & Susanta, I. W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Makanan Terhadap Kepuasan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(4), 540-552.
- Nasution, I. A. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia.
- Pane, I. E. (2017). *Food and Beverage Department Berperan Penting dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel New Saphir Yogyakarta*. Universitas Sumatera Utara.
- Putri, I. A. K. (2023). Identifikasi Persebaran Daya Tarik Wisata di Kawasan Pariwisata Ubud Kabupaten Gianyar Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 3(1), 54-74.
- Rahman, L., & Putri, E. D. H. (2019). Upaya Meningkatkan Kinerja Barista Untuk Mengurangi Keluhan Tamu Di Rock Gilis Coffee Lombok. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.31294/khi.v10i1.5620>
- Ramadhan, M. R., & Arifiansyah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sofia Restaurant Jakarta. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(11), 1667-1682. doi:<https://doi.org/10.32670/ht.v1i11.2118>
- Riatni, N. M. O., Sari, P. Y. W., & Widana, I. (2023). *Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji di The Rooftop Restaurant The One Legian Hotel*. Politeknik Negeri Bali.
- Santika, I. D. A., & Putra, I. N. T. D. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Operasional Di Cendrawasih Restoran Golden Palace Hotel Mataram. *Journal Of Responsible Tourism*, 4(1), 145-150. doi:<https://doi.org/10.47492/jrt.v4i1.3472>
- Sutama, I. K. G., Dewi, N. D. U., & Rahayu, L. R. (2024). Community Based Tourism sebagai Salah Satu Konsep Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Studi Perhotelan dan Pariwisata*, 2(1), 47-55. doi:10.35912/jspp.v2i1.2042
- Sutama, I. K. G. S., Nyoman Diah Utari, D., & Luh Riniti, R. (2023). Pengembangan Pariwisata dengan Community Based Tourism di Desa Wisata Penatih Denpasar. *Jurnal Studi Perhotelan dan Pariwisata*, 2(1), 1-11. doi:10.35912/jspp.v2i1.2260
- Suwintari, I. G. A. E., Semara, I. M. T., & Sudiarta, I. N. (2019). Model Parkir Berbasis Automatic Parking System Pada Kawasan Pariwisata (Studi Kasus Di Destinasi Wisata Kuta, Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 10(1), 53-63. doi:<https://doi.org/10.22334/jihm.v10i1.160>
- Tambunan, I. B., Williandani, M., Tambunan, L. T. M., & Famuji, B. (2024). Sosialisasi Standar Operasional Prosedur Melayani Tamu Di Restoran Dalam Hotel. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Agung*, 4(1), 41-53.
- Teja, V. Y., & Oktavio, A. (2020). Pelatihan dan pengembangan karir serta pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan the St. Regis Bali Resort.
- Wafik, A. Z., Wardiningsih, R., Yusnirmala, R., Rois, I., & Sutanto, H. (2024). Pelatihan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Penguatan Komitmen Dan Peningkatan Kualitas Layanan

- (BUMDes Lumbung Kreatif Desa Lepak Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur).
Jurnal Abdimas Independen, 5(2), 105-111.
doi:<https://doi.org/10.29303/independen.v5i2.1307>
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(2), 154-161. doi:<https://doi.org/10.31294/khi.v10i2.6681>
- Yanti, N. K. D. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Strategi Pramusaji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2687-2694. doi:<https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.671>
- Yose, & Jerry. (2012). Analisis Strategi Pemasaran Jasa Sempur Park Hotel, Bogor.