

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE* DI RESTORAN OMANG - OMANG HYATT REGENCY BALI



Ni Putu Pradnya Satyawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN *SERVICE* DI RESTORAN OMANG - OMANG HYATT REGENCY BALI



Oleh

Ni Putu Pradnya Satyawati

NIM : 2015823211

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2023

**PENANGANAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH PRAMUSAJI
DALAM MENINGKATKAN *SERVICE*
DI RESTORAN OMANG-OMANG
HYATT REGENCY BALI**

Oleh
Ni Putu Pradnya Satyawati
NIM 2015823211

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



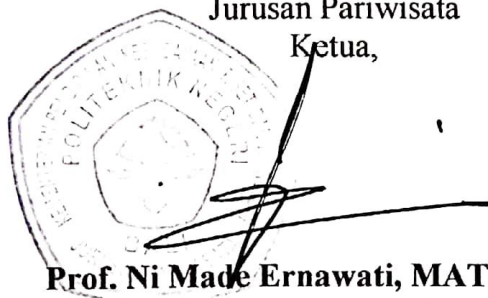
Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP 196206112000031001

Pembimbing II,



Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman : www.pub.ac.id

Email: poltek@pub.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Pradnya Satyawati

NIM : 2015823211

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Kampus Gianyar, dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH PRAMUSAJI
DALAM MENINGKATKAN *SERVICE*
DI RESTORAN OMANG - OMANG
HYATT REGENCY BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Pradnya Satyawati

NIM : 2015823211

PS : DIII Perhotelan, Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri

Bali Kampus Gianyar

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa), karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Sequence Of Service* Oleh Pramusaji Dalam Meningkatkan *Service* di Restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali” dengan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat untuk menjelaskan mengenai pentingnya Penanganan *Sequence Of Service* Oleh Pramusaji dalam Meningkatkan *Service* di restoran Omang-Omang.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M e-Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

4. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
5. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd.M.Pd. selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Bapak Dr. I Nyoman Winia, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Putu Widya Darmayanti, S.Par., M. Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Ketut Sudarmika selaku *Assistant Director Of F&B Service* di Hyatt Regency Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi yang mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gede Arif Ardiawan selaku HRD di Hyatt Regency Bali, yang telah memberikan kesempatan melaksanakan *trainee* di bagian *F&B Service*.
10. Ibu Kadek Yunianti selaku *Assistant Manager F&B Service* di Hyatt Regency Bali, yang telah banyak membantu serta memberikan bimbingan selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan .
11. Bapak A.A Gede Putra Ekayasa selaku *Assistant Manager F&B Service* di Hyatt Regency Bali, yang telah banyak membantu serta memberikan bimbingan selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan.
12. Bapak I Wayan Suciana selaku *supervisor* di restoran Omang-Omang, yang telah banyak membantu serta memberikan bimbingan selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan.

13. Seluruh senior-senior di departemen *F&B Service* khususnya di *outlet* restoran Omang-Omang yang selama ini telah banyak membantu serta memberikan bimbingan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
14. Bapak I Gede Sugiarta dan Ibu Ni Made Sudastri selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politkenik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politkenik Negeri Bali Kampus Gianyar.

“Om Santhi, Santhi, Santhi Om”

Gianyar, 10 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel.....	9
1. Klasifikasi Hotel	9
2. Karakteristik Produk Hotel	12
B. Pengertian Restoran	13

1. Klasifikasi Restoran	13
2. Jenis-Jenis Restoran	16
3. Jenis-Jenis Menu Restoran.....	17
C. Pengertian <i>Sequence Of Service</i>	20
1. Tahapan <i>Sequence Of Service</i>	20
D. Pengertian Pramusaji	25
1. Kualifikasi Pramusaji.....	25
2. Tanggung Jawab Pramusaji	28
E. Pengertian <i>Service</i>	29
1. Jenis-Jenis <i>Service</i>	29
2. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service</i>)	32
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	33
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	33
1. Lokasi Perusahaan.....	33
2. Sejarah Perusahaan.....	33
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	35
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	35
2. Fasilitas Perusahaan.....	36
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Pelaksanaan.....	45
1. Tahap Persiapan.....	45
2. Tahap Pelaksanaan.....	48
3. Tahap Akhir.....	55
B. Hambatan Saat Pelaksanaan Dan Solusi.....	56

BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo hotel.....	33
Gambar 3.2 Tampak depan hotel Hyatt Regency Bali.....	33
Gambar 3.3 Restoran Omang - Omang.....	37
Gambar 3.4 Restoran Pizzaria.....	38
Gambar 3.5 <i>Main Pool</i> Hyatt Regency Bali.....	39
Gambar 3.6 <i>Piano Lounge</i>	39
Gambar 4.1 Menu Makanan Restoran Omang - Omang.....	45
Gambar 4.2 <i>Captain Order</i> Restoran Omang - Omang.....	46
Gambar 4.3 Sistem <i>Micros</i> Restoran Omang - Omang	47
Gambar 4.4 <i>Bill</i> pembayaran tamu <i>room charge</i>	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis kamar dan <i>suites</i> Hyatt Regency Bali.....	36
Tabel 3.2 Struktur Organisasi Departemen <i>Food and Beverage Service</i>	40



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 2 : Kegiatan penulis *input* pesanan tamu di sistem micros

Lampiran 3 : Kegiatan penulis melakukan praktek penanganan *taking order*

Lampiran 4 : Kegiatan penulis menyajikan wine pesanan tamu

Lampiran 5 : Foto bersama dengan pramusaji di Restoran Omang-Omang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun internasional untuk datang berlibur. Bali dikenal dengan banyak potensi wisata yang dimilikinya seperti potensi wisata alam, budaya dan kuliner yang menjadikan salah satu keunggulan Bali menjadi daerah tujuan wisata. Bali juga dikenal dengan keramah-tamahan masyarakatnya serta memiliki adat-istiadat yang beraneka ragam yang menjadikan Bali memiliki daya tariknya sendiri bagi wisatawan yang ingin berlibur. Seiring dengan mulai berkembangnya sektor pariwisata di Bali, tentunya mulai banyak dibangun berbagai jenis usaha akomodasi untuk menunjang kegiatan sektor wisata, salah satunya ialah hotel.

Hotel adalah suatu bangunan akomodasi yang dikelola secara komersial yang memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian serta dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya Sugiarto dalam (Oka dan Winia, 2017). Dengan berkembangnya destinasi pariwisata di Bali, banyak hotel yang mulai berdiri dan tersebar di tiap-tiap kabupaten salah satunya terletak di kota Denpasar, khususnya di daerah Sanur. Sanur merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan

yang terkenal dengan memiliki pantainya yang indah dengan didukung memiliki banyak akomodasi disekitarnya.

Hyatt Regency Bali merupakan salah hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl. Danau Tamblingan No. 89, Sanur, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Hyatt Regency Bali adalah suatu usaha yang terdiri dari beberapa departemen di dalamnya, dimana setiap departemen memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu seperti: *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department* dan *Food & Beverage Department*. *Food & Beverage Department* di Hyatt Regency Bali membawahi beberapa sub bagian yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*, kedua bagian ini memiliki hubungan keterkaitan yang erat dan sangat berpengaruh untuk mencapai kepuasan tamu.

Food & Beverage Service Department adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel (Mertayasa, 2016) departemen ini akan langsung berhadapan dengan tamu, salah satunya ialah restoran. Restoran merupakan faktor yang memiliki peranan yang relatif besar dalam mendukung keberhasilan suatu hotel, sehingga harus benar-benar dikelola secara professional terutama dalam hal sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia di suatu restoran harus memiliki kapasitas dan kemampuan yang professional dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Salah satu restoran yang dimiliki hotel ini bernama

restoran Omang-Omang yang menyajikan masakan *Asian* dan *Western* yang melayani *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.

Selama berjalannya kegiatan operasional restoran tentunya didukung oleh karyawan, salah satu karyawan yang memiliki kontribusi dalam operasional restoran adalah pramusaji. Pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional Soekresno dan Pendit dalam (Oka dan Winia, 2017). Pramusaji dianggap sebagai ujung tombak usaha *food and beverage* yang sangat berperan dalam menentukan berhasilnya operasional restoran, sehingga pramusaji dituntut mempunyai kualifikasi sebagai pramusaji yang professional seperti: penampilan, sikap, pengetahuan dan keterampilan, dimana salah satu kualifikasi yang harus dikuasai ialah keterampilan *sequence of service*. *Sequence of service* merupakan tahapan dalam memberikan pelayanan dari tamu datang ke restoran sampai tamu meninggalkan restoran, sehingga pentingnya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *sequence of service* kepada tamu sangat menentukan keberhasilan *service* di restoran Omang-Omang.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama 6 bulan melaksanakan praktik kerja lapangan, ditemukan fakta bahwa penanganan *sequence of service* di restoran Omang-Omang sudah cukup dipahami. Namun disisi lain, berdasarkan fakta dilapangan saat suasana restoran sedang ramai di temukan ada beberapa pramusaji yang kurang memahami pentingnya penanganan *sequence of service*, sehingga tanpa sadar hal tersebut dapat menurunkan kualitas *service* yang

dilakukan oleh pramusaji, khususnya pada bagian terpenting dalam penanganan *taking order* yang tentunya mempengaruhi tahapan selanjutnya yang terdapat pada penanganan *sequence of service*, dimana akan berdampak pada berjalan lambatnya operasional restoran yang mengakibatkan pramusaji akan terlihat tidak profesional dalam menjalankan tugasnya. Hal ini harus ditanggulangi agar tidak mempengaruhi kualitas *service* yang diberikan oleh pramusaji di restoran Omang-Omang.

Oleh karena itu berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, tugas akhir yang disusun mengambil judul mengenai “Penanganan *Sequence Of Service* Oleh Pramusaji Dalam Meningkatkan *Service* Di Restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan penanganan *sequence of service* dalam melayani tamu di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *sequence of service* di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui tahapan penanganan *sequence of service* oleh pramusaji dalam melayani tamu di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *sequence of service* di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali serta cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1.) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.
 - 2.) Mengetahui secara detail mengenai penanganan *sequence of service* oleh pramusaji di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali .
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
 - 1.) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan

untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food & Beverage Service*.

- 2.) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *sequence of service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1.) Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat mengenai penanganan *sequence of service* oleh pramusaji dalam meningkatkan *service* di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali.
- 2.) Pramusaji dapat mengambil langkah yang tepat saat menemukan hambatan yang berkaitan dengan penanganan *sequence of service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2015). Metode observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan penanganan *sequence of service* di restoran Omang-Omang.

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah cara pengumpulan data pada penelitian dengan melakukan tanya jawab dengan subyek yang berkontribusi secara langsung

dengan objek yang digunakan sebagai penelitian (Tersiana, 2018). Wawancara dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada pramusaji di restoran, khususnya mengenai penanganan *sequence of service* di restoran Omang-Omang, sehingga didapatkan sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir, 2013). Dalam pencarian teori, informasi yang dikumpulkan berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yang berkaitan mengenai *Food & Beverage Service*, khususnya pada penanganan *sequence of service*.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, dokumenter, gambar, dan data penelitian yang relevan (Sudaryono, 2018). Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berwujud arsip, gambar, maupun dokumen yang berkaitan mengenai penanganan *sequence of service*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini ialah metode kualitatif. Metode kualitatif ialah suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019). Metode kualitatif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara faktual serta akurat mengenai fenomena yang diteliti dan semua

data kualitatif diperoleh dengan berbagai macam pengumpulan data yang telah dilakukan di restoran Omang-Omang.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan ialah metode penyajian informal. Metode informal adalah metode penyajian hasil analisis data yang bersifat deskriptif (Bougie, 2016). Hasil analisis dideskripsikan dengan data-data yang didapat dengan memaparkannya menggunakan uraian kata-kata mengenai bidang *Food and Beverage Service*, khususnya mengenai penanganan *sequence of service* oleh pramusaji dalam meningkatkan *service* di restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tugas akhir mengenai “Penanganan *Sequence Of Service* oleh Pramusaji dalam Meningkatkan *Service* di Restoran Omang-Omang Hyatt Regency Bali”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Sequence Of Service* di Restoran Omang-Omang dapat dibagi menjadi tiga tahapan yaitu:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan pramusaji dimulai dari mempersiapkan diri (*grooming*) dan tahap persiapan operasional restoran dari menyiapkan perlengkapan dan peralatan sebelum restoran dibuka.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penanganan *sequence of service* di restoran Omang-Omang dimulai dari tamu datang di restoran sampai tamu meninggalkan restoran.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir yang dilakukan saat restoran sudah tutup dan tamu semua tamu sudah selesai menikmati makanan dan minumannya, ialah: *clear up*, *polishing* hingga merapikan semua peralatan dan perlengkapan kerja.

2. Hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melakukan penanganan *sequence of service*:

a. Kurangnya pemahaman mengenai penanganan *taking order*, cara mengatasinya adalah pramusaji harus selalu mengingat standar tahapan *taking order* yang berlaku di restoran Omang-Omang.

b. Kurangnya sumber daya manusia, cara mengatasinya adalah pihak manajemen menambah jumlah *trainee* maupun *daily worker* di restoran Omang-Omang sehingga dapat menumbah jumlah pramusaji.

c. Kurangnya kelengkapan peralatan, cara mengatasinya adalah menambah stok jumlah *cutlery* dan selalu melakukan *inventory* tiap bulannya agar mengetahui jumlah total *cutlery*.

d. Kurangnya ketelitian dalam proses pembayaran *room charge*, cara mengatasinya adalah pramusaji selalu melakukan *double check* mengenai informasi kamar tamu di sistem sebelum *print* tagihan tamu.

e. Kurang pemahan penggunaan *micros*, cara mengatasinya pihak manajemen melakukan praktek secara langsung cara penggunaan *micros*.

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat diberikan ialah:

1. Pramusaji sebaiknya meningkatkan *skill* serta pengetahuannya dalam memberikan pelayanan kepada tamu, dan selalu memiliki inisiatif untuk mau belajar mengenai hal-hal yang baru terkait dengan *sequence of service*.

2. Manajemen sebaiknya memberikan pelatihan terhadap *staff*, *trainee*, dan *daily worker* mengenai SOP penanganan *sequence of service* untuk meningkatkan keterampilan serta kemampuan pramusaji dalam melakukan tahapan penanganan *sequence of service* agar dapat meningkatkan *service* di Restoran Omang-Omang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggika, L. K. 2018. *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Center for Open Science.
- Anggito, Albi dan Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv Jejak.
- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. 2017. Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 10-21.
- Ekawatiningsih, W. R. P. 2020. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- Brahmanto, E., & Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Hartono, J. 2018. *Metode Pengumpulan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Maulana, D. 2015. *Peranan Food And Beverage Service Di Hotel Garden Palace*. Surabaya: Doctoral Dissertation.
- Noviati, R. 2019. *Industri Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Oka, M., D & Winia. 2017. *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Purwaningrum, Hesti dan Syamsu, N. 2021. *Hospitality Industri*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.

- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Mesia Publishing.
- Sutariani, W. 2020. *Modul Sequence Of Service*. Yogyakarta : Universitas Negeri Medan.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. 2021. Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Pesisir Restoran Di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141-164.
- Tambunan, I. B. 2020. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan Di Prime Steak House Fine Dining Restoran JW Marriott Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(2), 50-57.
- Waryono, S. 2018. *Pendalaman Materi Food and Beverage Service*. Kementerian Riset, Teknologi dan pendidikan tinggi. Jakarta: PT. Gramedia.