

**TINJAUAN PELAKSAAN PROSEDUR *TAKING*  
*ORDER* OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN  
MANINJAU PADA HOTEL GARUDA PLAZA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**DESI ELI MALASARI BR.SITRPU**  
**NPM : 185307037**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara dan juga ikut ambil dalam pembangunan negara. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki sejuta pesona wisata yang sangat indah mulai dari daratan bahkan lautannya dimana pariwisata secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami perkembangan dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek/segi yaitu dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja.

Di awal tahun 2020 dunia dilanda pandemic virus corona, *World Health Organization* (WHO) menjelaskan bahwa *Coronaviruses* (Cov) adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID 19. Virus Corona menyebabkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-CoV). Virus Corona adalah *zoonotic* yang artinya ditularkan antara hewan dan manusia. Berdasarkan Kementerian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus COVID-19 di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019 dimana Wuhan *Municipal Health Committee* mengeluarkan pernyataan “*urgent notice on the treatment of pneumonia of unknown cause*”. Penyebaran

virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara. Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Penyebaran virus Corona yang telah meluas ke berbagai belahan dunia membawa dampak pada perekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi khususnya pariwisata.

Berbagai macam wisata di Indonesia ditutup akibat covid-19 ini. Namun setelah diberlakukannya *new normal*, wisata-wisata itupun dibuka kembali namun dengan menerapkan protokol kesehatan. Penyebaran virus Corona menyebabkan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia akan berkurang. Sektor-sektor penunjang pariwisata seperti hotel, restoran maupun pengusaha retail pun juga akan terpengaruh dengan adanya virus Corona. Sepinya wisatawan juga berdampak pada restoran atau rumah makan yang sebagian besar konsumennya adalah para wisatawan. Jumlah wisatawan nusantara maupun manca negara mengalami penurunan, begitu juga dengan wisatawan di berbagai negara.

Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah Industri perhotelan yaitu mencakup kategori yang luas dari bidang dalam industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan lainnya yang ada dalam industri pariwisata. Secara umum industri perhotelan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pariwisata. Daerah tujuan wisata tentunya akan dikunjungi oleh banyak wisatawan yang tentu saja membutuhkan tempat untuk beristirahat dan menginap, dan hal tersebut menjadi peran bagi *industry* perhotelan untuk menyediakan akomodasi bagi para wisatawan. Terdapat tiga faktor yang menjadi daya ukur untuk mengetahui kesuksesan dalam mendatangkan wisatawan ke daerah tujuan wisata.

ketiga faktor tersebut yaitu, jumlah wisatawan, lama tinggal dan tingkat hunian hotel.

Hotel akhir-akhir ini dituntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek seperti keamanan, kebersihan agar terhindar dari pandemi, penyakit yang ada untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan, yang pengelolaanya dilakukan secara komersial .

Disamping itu, hotel juga memiliki beberapa departemen seperti Departemen Tata Graha, Departemen Tata Hidang, *Sales & Marketing Department*, *Human Resourche Department* dan *Food & Beverage Department*, dll. *Food & Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang sangat penting dimana departemen khususnya bagian restoran berperan untuk melayani tamu yang datang ke hotel. Banyak bagian yang berperan penting dalam melayani tamu yang datang ke restoran, salah satunya adalah pramusaji.

Pramusaji adalah seseorang karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas melayani tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat *cooperative* dan *conscientious*, yang artinya selalu mengutamakan kerja sama serta memiliki sifat yang teliti.

*Taking order* berasal dari kata *take* mengambil dan *order* pesanan. *Taking Order* dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : *kitchen* , bar, dan *pastry*. *Taking order* merupakan bagian dari *service*, biasa dilakukan di *room service*, *restaurant*, bar, dan *banquet*, petugas yang melakukan *taking order* disebut *order taker*. Dalam mengambil pesanan tamu, di perlukan prosedur pada beberapa langkah berikut: *greeting*, memberikan rekomendasi menu kepada tamu, mencatat pesanan tamu, membacakan ulang pesanan tamu dan menjelaskan pesanannya, berterima kasih dengan ramah sebelum meninggalkan meja tamu. Kegiatan *taking order* diatas harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selama penulis melakukan penelitian di restoran maninjau pada Garuda Plaza Hotel penulis melihat bahwa banyak pramusaji tidak melakukan tugas sebagai pramusaji dengan baik di restoran Maninjau seperti pramusaji tidak mengikuti prosedur dalam melayani tamu dengan baik ketika melakukan prosedur *taking order* seperti berbicara dengan ramah, membaca ulang (*repeat*) pesanan tamu, menjelaskan menu yang dipesan tamu, dan mengakhiri pesanan dengan mengucapkan terimakasih sebelum meninggalkan tamu. Pramusaji juga memiliki *grooming* yang kurang baik, tidak senyum pada tamu, terkadang tidak menyapa tamu ketika berpapasan. Hal ini juga berpengaruh karena kurangnya pengawasan dari *supervisor* terhadap pramusaji. *Supervisor* tidak menegur pramusaji ketika tidak melakukan standar prosedur *taking order* yang ada seperti lupa membawa *captain order* dan pena, lupa menulis waktu pesanan, tidak memisahkan pesanan makanan dan minuman, makanan yang dipesan tamu tidak sesuai dengan yang

diterima tamu dan lain lain. Sehingga tamu yang datang merasa kurang nyaman dan tamu tidak puas. Berdasarkan pengamatan tersebut maka dengan ini penulis mengangkat penelitian dengan judul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PROSEDUR TAKING ORDER OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN MANINJAU PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN “**

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan *Standart Operational Procedure* (SOP) *taking order* oleh pramusaji di restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan ?
2. Bagaimana pengawasan *Supervisor* terhadap pramusaji di Restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan ?
3. Bagaimana kepuasan tamu di Restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan formal

Adapun tujuan formal dalam penelitian tugas akhir yaitu salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Diploma III pada jurusan Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

2. Tujuan operasional

- a. Untuk mengetahui tentang pelaksanaan SOP *taking order* oleh pramusaji di Restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan.

- b. Untuk mengetahui tentang pengawasan *Supervisor* terhadap pelayanan pramusaji di Restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan.
- c. Untuk mengetahui tentang kepuasan tamu terhadap pelayanan taking order oleh pramusaji di Restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan.

#### **D. Manfaat penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bukti di masa yang akan datang khususnya yang menyangkut tentang pelayanan terhadap kepuasan tamu

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pilihan manajemen dalam merumuskan kebijakan di Restoran Maninjau Pada Garuda Plaza Hotel Medan terutama tentang prosedur melayani tamu di restoran.

##### **3. Manfaat bagi penulis**

Untuk menerapkan teori teori dan pengetahuan yang didapat sewaktu kuliah kedalam masalah yang sebenarnya terjadi pada sebuah hotel khususnya mengenai pelaksanaan prosedur *taking order* oleh pramusaj.