

Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di *Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers*

Yuliana Pinaringsih Kristiutami¹, Vika Juniar Rahayu²

Akademi Pariwisata BSI Bandung

Yuliana.pinaringsih@gmail.com¹

Vikajuniar8@gmail.com²

ABSTRAK

Restoran merupakan tempat yang menjual makanan dan minuman dengan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang ramah tamah, cepat dan tepat. Penampilan dari seorang pramusaji dapat menarik perhatian dari para tamu sehingga tamu merasa nyaman selama berada di restoran. Peranan pramusaji dalam industri perhotelan sangat dibutuhkan demi kelancaran operasional restoran hotel. Di *Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers*, pramusaji selain menjadi pelayan bagi tamu yang datang juga merupakan ambassador dalam memperkenalkan dan menjaga citra untuk Sheraton Bandung Hotel & Towers. Tujuan penelitian untuk mengetahui peranan pramusaji dalam pelayanan dan kendala serta solusi yang dihadapi pramusaji. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan studi pustaka sebagai pendukung penelitian. Hasil penelitian adalah pramusaji mempunyai peran penting dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan dan kenyamanan tamu hotel. Pramusaji dapat mengetahui apakah sudah memberikan pelayanan dengan maksimal atau belum melalui komentar tamu yang diberikan oleh tamu.

Kata Kunci: Restoran, Pramusaji, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

Restaurant is a place that sells food and drinks with good service. Good service, which is friendly, fast and precise service. The appearance of a waiter can attract the attention of guests so that guests feel comfortable while in the restaurant. The role of waiters in the hotel industry is very much needed for the smooth running of hotel restaurant operations. At the Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers, the waiter, apart from being the waiter for the guests who comes, is also the ambassador in introducing and maintaining the image of the Sheraton Bandung Hotel & Towers. The research objective was to determine the role of waiters in service and wavering and solutions related to waiters. The data technique uses observation, interviews and literature study to support the research. The result of this research is the waiters who play an important role in improving service for the satisfaction and comfort of hotel guests. Waiters can see whether they have provided maximum service or not through guest comments provided by guests.

Keywords: Restaurant, Waiters, Guest Satisfaction

Naskah diterima: 1 Juni 2020, direvisi: 20 Juni 2020, diterbitkan: 30 September 2020

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempepergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, pelayanan makanan dan minuman merupakan bagian dari industri hotel. Makan dan minum menjadi kebutuhan primer manusia. Saat ini, sangat mudah untuk memperoleh makanan dan minuman karena banyak jasa boga yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman, termasuk diantaranya Hotel yang memiliki Restoran. Restoran merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan dan minum yang dikelola secara profesional. Restoran (*F & B Service Department*) menjadi bagian yang penting untuk sebuah hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman. Selain itu restoran juga merupakan sarana yang harus dimiliki sebuah hotel.

Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari konsumen atas penggunaan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Kepuasan pelanggan dapat digunakan oleh suatu badan usaha untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Selain adanya fasilitas yang baik dan sesuai kebutuhan tamu, seorang pramusaji juga diharuskan dapat bekerja sesuai standar operasional prosedur baik itu dalam melayani tamu dari mulai datang ke Restoran sampai tamu keluar dari Restoran dan dalam menangani berbagai keluhan tamu saat berada di Restoran (Mertayasa, n.d.).

peneliti menemukan permasalahan yaitu pramusaji masih belum mampu menjelaskan menu dengan baik, pramusaji masih menggunakan alat hidang yang tidak sesuai dengan fungsinya, pramusaji jarang melakukan *greeting*, pramusaji sering melakukan kekeliruan dalam mengantarkan pesanan, pramusaji jarang menawarkan teh ataupun *coffee* pada saat *breakfast*, tamu merasa tidak mendapatkan layanan dengan baik. tamu merasa tidak nyaman dan bosan pada saat menunggu hidangan yang terlalu lama disajikan, tamu

merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena pramusaji tidak bisa menjelaskan tentang menu. Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di *Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers*.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Tamu

Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka. J. Paul Peter dan Jerry C. Olson dalam Usmara mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya, jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja sebelum membeli maka konsumen mengalami kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang karena mendapatkan hak-haknya dengan baik dan cenderung pada bentuk nyaman. Kepuasan pada dasarnya sangat sulit untuk diukur karena kepuasan merupakan konsep yang sangat luas, kompleks dan mendalam, sehingga kepuasan antar orang akan sangat berbeda (Susepti et al., 2017).

Kepuasan tamu di konseptualisasikan sebagai transaksi-spesifik didasarkan pada pengalaman pelanggan pada pertemuan layanan tertentu, dan kepuasan pelanggan merupakan sebuah akumulasi pada evaluasi keseluruhan pengalaman layanan (Adinegara et al., 2015). Selain itu kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Khatimah, 2011).

Dari beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang

dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

Pelayanan

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan (Normasari, 2013).

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan sebuah dorongan kepada pelanggan dengan tujuan menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan mampu memaksimalkan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Prakoso & Handoko, 2020).

Pentingnya pelayanan terhadap tamu juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap tamu saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan tamu. Sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari tamu (Kasus et al., 2019).

Pramusaji

Definisi pramusaji yaitu seseorang karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-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, (Marsum 2001:90).

Pramusaji adalah karyawan restoran atau room service yang mempunyai tugas dan

tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel. Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makan minum F & B Departement seperti restoran, room service, banquet dan bar (Audina, 2017).

METODE PENELITIAN

Metode Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata yang disusun dalam kalimat.

Dalam penelitian ini objek penelitian di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers yang bertempat di Jl. Ir. H. Juanda No.390, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135. menggunakan 3 cara sebagai berikut:

1. Observasi
Observasi tidak hanya sekedar melihat bagaimana proses persiapan saat akan buka hingga pelanggan mulai berdatangan dan restaurant tutup kembali.
2. Wawancara
Wawancara di lakukan terhadap tamu agar mendapat hasil dari pelayanan yang diberikan dan total data yang diambil oleh peneliti adalah 10% dari 360 data selama 6 bulan yaitu 36 data.
3. Dokumentasi
Melakukan pengambilan gambar yang berisikan situasi Feast Restaurant Sheraton Hotel Bandung & Towers, beberapa menu dan termasuk meminta Guest Comment yang telah di isi oleh tamu.

PEMBAHASAN

Peranan Pramusaji di Feast Resataurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

1. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji Selama Periode Breakfast.

Berikut beberapa job description yang dilakukan Pramusaji selama meal periode, khususnya *breakfast*, yang dimulai pada pukul 06.00 – 11.00:

- a. *Greeter*: Membantu senior dalam hal ini adalah kasir, untuk menyambut tamu yang datang untuk sarapan di area kasir.
 - b. St. 1 & Tr. 1 (*Station 1 & Terrace 1*): Memastikan semua keperluan tamu di *Station 1* dan *Terrace 1* disiapkan dan di *setting* dengan benar.
 - c. St. 2 & Tr. 2 (*Station 2 & Terrace 2*): Memastikan semua keperluan tamu di *Station 2* dan *Terrace 2* disiapkan dan di *setting* dengan benar.
 - d. *Buffet Runner*: Memastikan semua *cutleries, plate, bowl, juice glass, teacup, coffee cup* di area *live cooking, stall, beverage corner* di *refill* dengan baik dan tepat waktu.
 - e. *In Room Dining (IRD)*: Mengantarkan pesanan makanan, minuman, *amenities* dan atau alat makan seperti *cutleries, plate, glass, ice bucket* ke kamar tamu sesuai pesanan tamu yang bersangkutan.
 - f. *Back Area*: Memastikan semua peralatan makanan yang sudah selesai dicuci oleh team *steward* di *polish* dengan benar, kemudian di tempatkan di area prasmanan di restoran sesuai dengan tempatnya dengan cepat dan tepat.
 - g. *Service Bar*: Menyiapkan semua keperluan untuk membuat *fresh juice* seperti pepaya, semangka, melon dan *Fresh Green Juice* yang terdiri dari pokcoy, nanas, jamu tradisional seperti sambiloto, beras kencur, temulawak, jahe wangi dan kunyit asam di area *beverage corner* selama periode breakfast.
 - h. Barista: Menyiapkan kopi dan teh pesanan tamu selama sarapan, beberapa pilihan kopi yang ditawarkan saat sarapan adalah: *Black Coffee, Americano, Caffe Latte, Cappuccino*.
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji selama periode makan siang dan makan malam.
- Berikut beberapa *job description* yang dilakukan Pramusaji selama periode makan siang dan makan malam:
- a. *Floor*: Memastikan semua keperluan tamu pada periode *regular buffet* maupun *buffet* jika ada grup *meeting* di *Station 1 & 2* dan *Terrace 1 & 2* disiapkan dan di *setting* dengan benar.
 - b. *G Service Bar*: Menyiapkan *fresh juice, chilled juice, kopi, teh* ataupun *mocktail* jika ada pesanan *A La Carte* di Feast Restoran, IRD atau pada beberapa kesempatan untuk pesanan Samsara *Longue* atau *Toastina Coffee & Pastry House*.
 - c. IRD dan *Back Area*: Mengantarkan pesanan makanan, amenities, minuman dan atau alat makan seperti *cutleries, plate, glass, ice bucket* ke kamar tamu sesuai pesanan tamu yang bersangkutan.
 - d. M10Samsara: Bertugas melakukan operasional *opening* di Samsara *Longue* dari pukul 10.00-15.00, diantaranya adalah: *cleaning, mengisi form daily analyze, mengisi form chiller temperature, taking order* untuk tamu yang memesan, menyiapkan pesanan jika berupa *beverage product* dan menyampaikan pesanan jika berupa makanan ke team *Feast Restaurant* untuk selanjutnya disampaikan kepada team dapur.
 - e. Menjawab Panggilan telepon: pramusaji menjawab panggilan telepon baik di *Feast Restaurant* maupun IRD.

Langkah-Langkah Pramusaji Meningkatkan Pelayanan demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Di *Feast Restaurant* kita di beri kepercayaan untuk masuk di dua *shift* yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Berikut langkah-langkah pramusaji dalam meningkatkan pelayanan di *shift* pagi, *shift* siang, dan *shift* malam:

1. *Shift* pagi.

- a. Membaca *logbook* yang berisikan informasi mengenai pekerjaan
 - b. Memastikan kelengkapan di restoran.
 - c. Menawarkan kopi atau the.
2. *Shift* siang.
- a. Membantu *shift* pagi untuk menyelesaikan pekerjaan.
 - b. Memastikan kelengkapan restoran.
 - c. Melayani tamu yang datang untuk makan malam
 - d. Menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan untuk sarapan esok hari
3. *Shift* malam.
- a. Memastikan semua kelengkapan untuk sarapan.
 - b. Melayani layanan kamar.

Pada beberapa kesempatan, tamu yang tertarik dengan informasi dan beberapa pertanyaan yang diberikan akan diberitahukan juga mengenai *Medallia* atau *Guest Voice* yang akan dikirimkan melalui email secara random kepada tamu yang menginap, 2x24 jam setelah tamu selesai menginap dan email tersebut dikirim langsung dari *Marriott New York*. Diberitahukan langsung kepada tamu yang bersangkutan bahwa untuk standar *Marriott*, nilai baik hanya berlaku pada angka 9 dan 10 (skala 1-10), banyak dari tamu yang diberitahukan baru mengetahui bahwa standar nilai baik pada angka 9 dan 10.

Setiap harinya, *customer feedback* diinput di komputer *Feast Restaurant* untuk dapat diakses oleh *FB Manager*, *Assisten FB Manager* dan Team Dapur jika ada komplain, saran atau masukan yang diberikan oleh tamu pada hari itu.

Kendala Dan Hambatan Pramusaji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers

Di *Feast Restaurant* yang berada di Sheraton Bandung Hotel & Towers dijumpai sedikit permasalahan atau kendala yang akan menghambat perjalanan operasional yang berpengaruh kepada kepuasan tamu. Dalam hal ini ada

beberapa masalah yang terjadi dan dihadapi pada saat pelayanan di restoran seperti:

1. Terbatas nya jumlah peralatan dan perlengkapan makan seperti *teaspoon*, *juice glass*, pada saat *high season* dan *breakfast* kekurangan tersebut sangat terasa hingga mengganggu proses pelayanan yang sedang berjalan
2. Terbatasnya jumlah menu yang dimiliki oleh restoran, sehingga dapat menghambat pelaksanaan *taking order* bila tamu yang datang dalam jumlah yang banyak atau bersamaan waktunya.
3. Beberapa masukan atau keluhan yang ditemukan selama periode *breakfast*, baik dari sisi makanan ataupun pelayanan diantaranya adalah : Tidak ada *paper napkin* atau *paper napkin* di meja sudah habis, sehingga harus mencari untuk mendapatkannya, cukup lama menunggu kopi, teh, maupun *omlete*, kondisi es krim yang mencair, rasa buah kurang manis, buah kurang segar, ditemukan ulat di sayuran.

Langkah-langkah pramusaji dalam mengatasi masalah yang terjadi di *Feast Restaurant*, yang dilakukan yaitu seperti:

1. Apabila kekurangan peralatan makanan maka pramusaji harus mengambil peralatan makanan dibagian layanan kamar, atau dengan mencuci *teaspoon* dengan cepat dan tepat agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi.
2. Agar tidak terjadi menunggu menu dengan waktu yang lama, dibutuhkan komunikasi yang lancar dan baik antara pramusaji dan tamu, selain itu pramusaji dapat menjelaskan menu yang *best seller* di restoran agar memudahkan tamu untuk memilih.
3. Kondisi tersebut, dilakukan *follow up* pada team bersangkutan, baik team Dapur maupun team restoran agar dapat *handling complain* segera dan langsung memperbaiki produk ataupun pelayanan.

Adapun *LEARN Model* adalah metode yang digunakan oleh Sheraton Bandung Hotel & Towers sesuai dengan nilai yang diberikan oleh *Marriott International* jika menemukan Masalah yang disampaikan oleh tamu atau customer yang menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa pada *property Marriott*. Adapun metode *LEARN* yang dimaksud adalah,

- a. L, **Listen**, dengarkan. Dengarkan masalah yang disampaikan dengan baik, baik konten atau emosi yang disampaikan, jangan memotong pembicaraan, tetap mendengarkan dengan seksama dan jika diperlukan, berikan pertanyaan untuk mengklarifikasi.
- b. E, **Empathize**, berempati. Merasakan apa yang dirasakan oleh tamu/customer tersebut dan memberikan solusinya.
- c. A, **Apology**, meminta maaf. Mengucapkan permohonan maaf, bahasa tubuh dan intonasi yang tulus dan kalimat permintaan maaf yang profesional.
- d. R, **Respond**, memberikan respon. Respon atau aksi yang dilakukan adalah memberikan solusi. Sesuaikan dengan reaksi yang diberikan oleh tamu pada saat menyampaikan masalah.
- e. N, **Notify**, melakukan pemberitahuan. Setelah memberikan respon yang sesuai, pemberitahuan dilakukan pada tamu yang bersangkutan dan team, sehingga hal tersebut dapat menjadi pembelajaran untuk menjadi team yang lebih baik lagi dalam menghadapi situasi yang sama.

Lalu ada upaya yang dilakukan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu yaitu *15/5 Rules*, *15/5 Rules* adalah salah satu standar pelayanan yang harus diterapkan selama melakukan tugas, aturan yang dimaksud adalah,

- a. Pada jarak 15 kaki (kurang lebih 4,6 meter), lakukan kontak mata dan senyum dengan tulus.

- b. Pada jarak 5 kaki (kurang lebih 1,5 meter), lakukan kontak mata dengan baik dan sopan.
- c. Memberikan sambutan yang hangat dan bersahabat kepada tamu.

Tabel 1
Contoh Daftar Tamu Vip

Arrival Guest Tuesday, 03rd December 2019						
No	Name	Room	Folio	Room No	Room Type	Remarks
1	Ten Hong Bee	101	101	101	101	101
2	Kevin Salim	102	102	102	102	102
3	Kevin Salim	103	103	103	103	103

Adapula upaya untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu adalah dengan mengingat apa yang dibutuhkan tamu. Dari table diatas dapat dilihat contoh daftar tamu Vip atas nama ibu Ten Hong Bee, beliau menyukai Coffee Latte Dan Bancino. Maka dapat pramusaji siapkan ketika ibu Ten Hong Bee sarapan. Lalu contoh kedua ada Bapak Kevin Salim, beliau menyukai ice tea without sugar. Maka Pramusaji dapat menyajikannya ketika bapak Kevin Salim ini berada di restoran baik sarapan, makan siang, atau ketika bapak Kevin Salim memesan menggunakan layanan kamar.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian data yang telah di kemukakan diatas dapat diketahui selain peranan pramusaji di sebuah restoran bahwa *guest comment* juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan pramusaji.

Dari observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Praktek Kerja Industri sangat penting untuk penulis mendapatkan gambaran, pengetahuan dan *skill* untuk siap terjun di dunia kerja. Dengan adanya Praktek Kerja Industri tersebut, penulis menjadi tahu teori dan praktek yang harus dilakukan dalam bekerja di sebuah Restoran melalui praktek yang terus

diberikan oleh seluruh staff di *Feast Restaurant*.

Dari hasil analisis penulis mendapatkan berbagai kesimpulan sebagai berikut:

1. Berperilaku Baik

Seorang pramusaji profesional dan berpendidikan haruslah memiliki perilaku yang santun serta tidak melakukan perbuatan yang dapat mencoreng nama baiknya sendiri. Jadilah sosok pelayan yang ramah dan menyenangkan bagi para tamu, jangan lupa untuk selalu tersenyum. Ciptakan suasana yang bersahabat agar tamu pun merasa nyaman.

2. Bertanggung Jawab

Seorang pramusaji yang bekerja pada suatu instansi haruslah memegang teguh tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Mengerjakan pekerjaannya berdasarkan job desk sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh instansi yang ia ikuti. Melakukan pelayanan terhadap tamu secara maksimal dan jangan sampai membuat tamu merasa kecewa. Tetap fokus dan santai dalam bekerja walaupun berada di bawah tekanan. Selalu memberi laporan tentang segala yang telah dikerjakan dan mengerjakan segala tugas dengan sebaik mungkin.

3. Kondisi Tubuh Selalu Dalam Keadaan Yang Sehat dan Bersih

Dikarenakan pekerjaan seorang pramusaji sangat berkaitan erat dengan tamu, teman sekerja dan makanan, maka seorang pramusaji diwajibkan untuk selalu memastikan bahwa kondisi tubuhnya dalam keadaan yang baik. Menjaga kesehatan dapat menghindarkan tubuh dari segala macam penyakit. Menjaga kesehatan dimulai dari menjaga kebersihan diri sendiri dan lingkungan. Karena dibalik raga yang bersih terdapat jiwa yang sehat. Apabila kondisi tubuh selalu dalam keadaan sehat dan segar, maka penampilan pun akan terlihat jauh lebih menarik serta dapat melakukan pekerjaan dengan maksimal.

4. Peka Terhadap Area Tamu

Tamu bisa saja membutuhkan kehadiran seorang pramusaji kapan pun selama mereka sedang makan. Seorang pramusaji yang baik harus selalu awas dan tidak boleh lengah. Sehingga apabila tamu membutuhkan pramusaji, maka pramusaji pun akan dengan cepat menanggapi tamu sehingga tamu tak perlu repot-repot harus berteriak atau menghampiri langsung pramusaji.

Saran

Untuk sebuah perbaikan dan masukan bagi para calon pramusaji di masa mendatang, penulis akan menyampaikan beberapa saran demi peningkatan kualitas dan kemajuan bersama. Diantaranya:

1. Lebih sadar atas tugas dan tanggung jawab masing-masing.
2. Meningkatkan kerja sama.
3. Membangun kerjasama antara pihak *kitchen* dengan department lainnya.
4. Menjaga kebersihan lingkungan kerja.
5. Menjaga dan memelihara utensil dan *equipment* yang ada.
6. Menerapkan *clean as you go* pada diri masing-masing.
7. Seluruh pramusaji hadir di setiap training SOP.
8. *Attitude* yang baik dari diri masing-masing.

REFERENSI

- Adinegara, G. J., Yanti, N. K. P., & Astuti, N. M. E. O. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Sunset Restaurant Pada Hotel Puri Raja Di Legian, Kuta - Bali. *Universitas Dhyana Pura*, 10(2), 12–21.
- Audina, R. R. (2017). Strategi Pramusaji dalam Up Selling Beverages di Village Cafe untuk Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Lagoi Village Bintan.
- Kasus, S., Pria, T., & Wanita, D. A. N. (2019). 1, 2, 3. 1(2), 23–36.
- Kepuasan, M., Di, T., Putih, P., & Di, C. (2009). Ayunda Dwi Kinanti: Sistem Pelayanan Pramusaji

- Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Bagian Restoran Demi.
- Khatimah, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Christiana Okky Augusta Lovenia, XIII(September), i-36.
- Mertayasa. (n.d.). Standar Operasional Prosedur pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di Saffron Restoran Four Points by Sheraton Hotel Bandung.
- Normasari, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 6(2), 77767.
- Prakoso, P. A., & Handoko, Y. (2020). TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL BWALK, DAU, MALANG THE EFFECT OF WORK SYSTEMS AND SERVICE QUALITY TOWARD GUEST SATISFACTION AT FRONT OFFICE DEPARTMENT. 8, 260-269.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 50(5), 27-36.
- Cnbcindonesia.com (2019, 21 Agustus). Jokowi Mau Genjot Infrastruktur Indonesia, Buat Apa Sih? www.cnbcindonesia.com/news/20190820153746-4-93360/jokowi-mau-genjot-infrastruktur-pariwisata-buat-apa-sih
- Jenishotel.info (2019, 9 Desember). Mengetahui Hubungan Industri Perhotelan dengan Pariwisata. <https://jenishotel.info/hubungan-industri-perhotelan-dengan-pariwisata>
- Kompas.com (2018, 2 Agustus). Marriott International Luncurkan Loyalty Club untuk 300 Hotel di 16 Negara. <https://travel.kompas.com/read/2018/08/02/162300927/marriott-international-luncurkan-loyalty-club-untuk-300-hotel-di-16-negara>
- Marriott.com (2019, Desember 2019). Marriott International: Core Values&Heritage. www.marriott.com/culture-and-values/member-core-values.mi
- Marriott.com (2019, Desember 2019). Marriott Bonvoy: How to Enjoy More Benefits. www.marriott.com/loyalty/member-benefits.mi
- Merdeka.com. (2016, 2 Juli). Sheraton Bandung Terima Certificate of Excellent dari TripAdvisor. <https://merdeka.com/bandung/lapack/sheraton-bandung-terima-certificate-of-excelent-dari-tripadvisor>
- Turboly.com (2016, Desember). Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan Melalui Loyalti Program. <https://turboly.com/blog/2016/12/ Menjaga-Hubungan-Dengan-Pelanggan-Melalui-Loyalty-Program>

BIODATA PENULIS

Penulis pertama adalah Dosen Tetap di kampus Akademi Pariwisata BSI Bandung dengan bidang keahlian Pariwisata dan Perhotelan khususnya mengenai manajemen pemasaran. Selain sebagai dosen, penulis pertama juga sebagai staf structural. Ketertarikan dalam bidang penelitian maupun pengajaran yang berkaitan dengan pariwisata secara umum maupun perhotelan pada bidang manajemen pemasaran. Pendidikan terakhir penulis pertama adalah S2 Manajemen Pariwisata di STIEPARI Semarang, sedangkan untuk Pendidikan pada strata 1 penulis tempuh di Sekolah

Tinggi Pariwisata Ambarrukmo
Yogyakarta.

Penulis kedua adalah mahasiswa tingkat
akhir Akademi Pariwisata BSI Bandung.
Lahir di Bandung, 12 Juni 1998. Penulis
kedua memiliki ketertarikan dalam
pengembangan kualitas pelayanan sebagai
pramusaji di *Departemen Food and
Beverage*.