

UPAYA *ROOM SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI *GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL* YOGYAKARTA

I Ketut Suardana¹⁾, Angga Danu Adjiananda²⁾

^{1),2)} Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: suardana.ketut28@gmail.com

ABSTRAK

Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta”. Program Pendidikan Diploma III Perhotelan Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui SOP (Standar Operasional Prosedur), kendala, dan upaya room service dalam meningkatkan pelayanan saat pandemi covid-19 di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dimana menjelaskan gambaran mengenai situasi dan kejadian yang telah diamati. Sedangkan, untuk pengumpulan data menggunakan metode observasi yaitu cara observasi, dokumentasi, wawancara, dan kajian pustaka. Selanjutnya dari metode tersebut dianalisis dan disimpulkan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Hasil dari pembahasan menjelaskan bahwa pada saat pandemi covid-19 room service di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta mempunyai SOP meliputi prosedur penerimaan pesanan, set-up tray dan cutlery, pengiriman pesanan, clear-up, mempresentasikan bill, serta kelengkapan, kerapian dan kebersihan waiter/waitress. Room service juga mempunyai kendala yaitu meliputi pengurangan SDM serta jam kerja, penurunan jumlah tamu, dan pembatasan bahan baku. Room service juga memiliki upaya yaitu pengoptimalan trainee, penerapan room service untuk breakfat, courtesy call, promo, penerapan kebersihan alat, area, dan penerapan protokol covid-19. Dari hasil penelitian, untuk meningkatkan pelayanan room service saat pandemi covid-19 ialah harus mengetahui SOP yang ditetapkan. Serta mengetahui kendala yang dihadapi sehingga room service bisa menyusun upaya yang tepat untuk meningkatkan pelayanan

Kata Kunci: *Room Service*, Peningkatan Pelayanan, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Room Service Efforts to Improve Services During the Covid-19 Pandemic at Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta”. Program Pendidikan Diploma III Perhotelan Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta. This Final Project Research aims to find out the SOP (Standart Operationing Procedure), constraints, and efforts of room service to improve services during the Covid-19 pandemic at Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. The method used is qualitative descriptive which explains the situation and events that have been observed. Meanwhile, for data collection using the observation method, observation, documentation, interviews, and literature review. Furthermore, the method is analyzed and concluded to get the desired results. The results of the discussion explained that at the time of the Covid-19 pandemic, room service at Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta had SOP covering procedures for receiving orders, set-up trays and cutlery, sending orders, clear-ups, presenting bills, as well as completeness, tidiness and cleanliness waiter / waitress. Room service also has obstacles, including reducing human resources, working hours, decreasing the number of guests, and limiting raw materials. Room service also has efforts, namely optimizing trainees, implementing room service for breakfast, courtesy calls, promo, implementing cleanliness of tools, area, and implementing the Covid-19 protocol. From the research results, to improve room service during the Covid-19 pandemic, it is necessary to know the established SOP. As well as knowing the obstacles faced so that room service can arrange the right efforts to improve service.

Keywords: Room Service, Service Improvement, Covid-19 Pandemic

1. PENDAHULUAN

Pandemi *Covid-19* di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit corona virus 2019 (*Covid-19*) yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh corona virus sindrom pernapasan akut berat 2 (*SARS-CoV-2*). Kasus positif *Covid-19* di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang. Pada tanggal 9 April, pandemi sudah menyebar ke 34 provinsi dengan DKI Jakarta, Jawa Timur dan Jawa Barat sebagai provinsi paling terpapar virus corona di Indonesia.

Di tengah virus corona (*Covid-19*) yang semakin menyebar ini, ada beberapa sektor industri yang terdampak cukup parah oleh wabah tersebut. Sektor industri tersebut meliputi Industri Manufaktur, UMKM, Industri Maskapai Penerbangan, dan Industri Pariwisata. Industri pariwisata menjadi sektor yang terpapar cukup parah akibat virus corona ini. Wajar saja, pasalnya banyak sekali negara-negara yang memberlakukan *lockdown*

sehingga otomatis bisnis pariwisata terhenti demi mencegah penyebaran virus corona antar negara. Tidak hanya pariwisata internasional saja, di Indonesia sendiri industri pariwisata juga menurun drastis akibat terdampak virus corona. Efek dari menurunnya sektor pariwisata ini tentunya banyak berdampak pada industri perhotelan di Indonesia. Banyak hotel di Indonesia yang menjadi sepi akan tamu bahkan ada beberapa yang bangkrut di masa pandemi ini.

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Tanpa hotel orang-orang juga dapat menikmati banyak obyek dan atraksi wisata.

Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*). Ini berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Dapat diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Tanpa hotel orang-orang juga dapat menikmati banyak obyek dan atraksi wisata.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, *restaurant*, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 1996:3).

Di dalam sebuah organisasi hotel bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *Food and Beverage Service (FBS)*, yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan income atau revenue dan profit.

Menurut Soekresno dan I.n.r. Pendit (1996:4), *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Sehingga dapat dikatakan *Food and Beverage Service* ini memegang peranan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya dan populer tidaknya suatu hotel, juga dipengaruhi oleh *Food and Beverage Service (FBS)*. *Food and Beverage Service* dibagi menjadi 4 bagian, yaitu: *restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *room service*.

Secara umum *room service* merupakan bagian dari *food and beverage service* yang bertugas melayani makanan dan minuman pada tamu yang menghendaki makan dan minum dalam kamar hotel. *Room service* buka selama 24 jam dengan menggunakan pelayanan *trolley* atau *tray*. *Room service* lebih memudahkan tamu dalam memesan makanan atau minuman karena tamu tidak perlu repot untuk pergi ke *restaurant* hotel karena tamu bisa memesan langsung melalui telepon yang disediakan hotel, dan *waiter/waitress* akan langsung mengantarkan ke kamar.

Dalam masa pandemi ini, tentu saja pelayanan *room service* berbeda dengan biasanya. Pelayanan *room service* harus menerapkan protokol-protokol kesehatan yang baik guna menanggulangi penyebaran virus corona.

Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta, peranan *room service* sangat penting. Untuk mendukung pelaksanaan *room service* di masa pandemi *covid-19* ini, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menerapkan protokol kesehatan yang baik untuk meningkatkan pelayanan *room service* di hotel tersebut. Sehingga tamu tidak perlu khawatir akan terpapar virus corona saat menginap di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Covid-19

Covid-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan corona virus baru.

'CO' diambil dari corona, 'VI' virus, dan 'D' disease (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut '2019 novel corona virus' atau '2019-nCoV.' Virus Covid-19 adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* dan beberapa jenis virus flu biasa.

Gejala covid-19 dapat berupa demam, batuk dan sesak napas. Pada kasus-kasus yang lebih parah, infeksi dapat menyebabkan radang paru-paru atau kesulitan bernapas. Penyakit ini jarang bersifat mematikan. Gejala-gejala ini mirip dengan *flu (influenza)* atau batuk pilek. Kedua penyakit ini jauh lebih umum dibandingkan Covid-19. Karena itu, pengujian diperlukan untuk memastikan apakah terjangkit Covid-19 atau tidak.

Virus ini ditularkan melalui kontak langsung dengan percikan dari saluran napas orang yang terinfeksi (yang keluar melalui batuk dan bersin). Orang juga dapat terinfeksi karena menyentuh permukaan yang terkontaminasi virus ini lalu menyentuh wajahnya (mata, hidung, mulut). Covid-19 dapat bertahan di atas permukaan benda selama beberapa jam tetapi dapat dibunuh dengan disinfektan biasa.

Dampak Covid-19 pada orang masih terus dipelajari oleh pihak yang meneliti setiap harinya. Lansia dan orang dengan gangguan kesehatan kronis, seperti diabetes dan penyakit jantung, tampaknya lebih berisiko mengalami gejala-gejala yang parah. Karena virus ini masih baru, kami masih mempelajari dampak virus ini pada anak-anak. Kita tahu bahwa semua orang terlepas dari umurnya dapat terinfeksi virus ini, tetapi sejauh ini laporan kasus Covid-19 pada anak-anak relatif masih sedikit. Virus ini masih baru dan kami perlu mempelajari dampaknya pada anak-anak lebih lanjut. Virus ini bisa menjadi fatal pada sejumlah kecil kasus, yang sejauh ini lebih cenderung terjadi pada lansia dengan gangguan kesehatan sebelumnya.

Pengertian Pariwisata

Secara umum, pengertian "pariwisata" adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (wisatawan) untuk mengunjungi tempat wisata di daerah objek wisata yang

dikunjungi dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan yang bersifat sementara. Namun, dengan berkembangnya Ilmu Pariwisata, Pariwisata bisa memiliki beberapa banyak pengertian dalam pemikiran manusia. Bukan hanya sebagai suatu perjalanan melainkan pariwisata bisa dikatakan sebuah bisnis yang bisa dikelola oleh industri pariwisata.

B. Marpaung (2002: 13) Pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktivitas yang dilakukan selama mereka tinggal di tempat yang dituju dan fasilitas dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Guyer Freuler dalam Yoeti (1996:115) Pariwisata dalam pengertian modern adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil dari pada perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan dari pada alat-alat pengangkutan.

Robert McIntosh bersama Shashinant Gupta dalam Yoeti (1992:8) Gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan serta para pengunjung lainnya.

Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan,

penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987). Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut : 1) Jasa penginapan, 2) Pelayanan makanan dan minuman, 3) Pelayanan barang bawaan, 4) Pencucian pakaian, 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya (Endar Sri,1996:8). Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Pengertian *Food and Beverage Service*

Dalam dunia sekarang ini, industri jasa makanan dan minuman telah berkembang banyak. Hal ini telah menyebar di semua lapisan kehidupan mulai dari hotel, restoran, kantin industri, kantin rumah sakit, kereta api, saluran udara, semua kini menjadi bagian dari industri jasa makanan & minuman. Fungsi dasar dari industri ini adalah untuk melayani makanan & minuman untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan mereka. Tujuan utama adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang mungkin akan berusaha untuk memuaskan adalah :

- a. Fisiologis : kebutuhan makanan khusus
- b. Ekonomi : kebutuhan untuk nilai terbaik untuk harga yang dibayarkan
- c. Sosial : suasana yang bersahabat, terus terang mengungkapkan perasaan
- d. Psikologis : kebutuhan untuk meningkatkan harga diri
- e. Kenyamanan : keinginan orang lain untuk melakukan pekerjaan

Kebutuhan ini memainkan berbagai peran besar untuk menentukan faktor, bertanggung jawab untuk menentukan berbagai jenis metode layanan di makanan & minuman industri jasa. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *Food And Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel

tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food And Beverage Department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya.

Food And Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah :

- a. *Food And Beverage* bagian depan (*front service*) Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar, restoran, banquet*, dan *room service*.
- b. *Food And Beverage* bagian belakang (*back service*) Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding*.

Tujuan *Food And Beverage Departemen* menurut Soekresno dan Pendit (1998:5) adalah:

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik - baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
- c. Mendapatkan keuntungan sebesar - besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

Pengertian *Room Service*

Room service yaitu pelayanan makan dan minum di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartemen. *Room service* bisa disebut "*In-Room Dining*". Pelayanan *room service* tidak hanya di dalam kamar hotel, namun melayani makan dan minum di tempat-tempat lain seperti di *lobby* hotel.

Room service adalah salah satu bagian dibawah *food and beverage service* yang mengelola penjualan dibidang makanan dan minuman yang diantarkan langsung ke kamar tamu di hotel tersebut.

Ada beberapa pendapat tentang pengertian *room service* yaitu:

- 1) Menurut S Medlik (1981) Yaitu bagian dari tata hidang yang bertanggung jawab atas pesanan dan pelayanan makanan dan

minuman untuk dihidangkan di kamar tamu atau di tempat lainnya di dalam hotel kecuali restoran.

- 2) Menurut Marsum WA (1993) Salah satu bagian dari *Food And Beverage Departement* yang bertugas melayani tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya.
- 3) Menurut Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum (1998) Bagian dari *Food And Beverage Service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel.

Room service memiliki beberapa tujuan.

Tujuan *room service* yaitu:

- 1) Mengenal dan menyajikan makanan dan minuman di kamar hotel
- 2) Mulai dari mengambil pesanan (*taking order*)
- 3) Menyiapkan pesanan
- 4) Menyajikan dikamar
- 5) Mengambil kembali peralatan yang telah digunakan dari kamar

Room service juga memiliki ciri. Ciri dari *room service* yaitu:

- 1) Melayani tamu 24 jam.
- 2) Melayani makan dan minum.
- 3) Memesan makanan dan minuman melalui *telephone* atau *door knob menu*.
- 4) Mengantarkan makanan dan minuman dengan alat khusus.
- 5) Memiliki menu spesial.

Dalam pelaksanaan *room service* memiliki dua jenis menu. Menu tersebut terdiri dari:

- 1) *Door knob menu / Breakfast menu* adalah sebuah menu yang terdapat dalam *room service* yang di dalam nya mencantumkan berbagai jenis breakfast dan akan di gantung di handle kamar tamu setelah di isi. Bagi tamu yang ingin menggunakan ini, dapat mengisi/memesan pada malam hari sebelum tidur dan menggantung menu tersebut di luar pintu.
- 2) *Complete menu* adalah menu yang terdapat di dalam *room service* dimana di dalam nya tercantum makanan lengkap dari *breakfast, lunch, dinner, dan supper* serta berbagai jenis minuman.

Prosedur pelayanan pada *room service* yaitu:

- 1) Tamu memesan makanan menggunakan telepon ke *room service*, yang di terima oleh *order taker*.
- 2) *Order taker* menulis pesanan tersebut ke *slip order*.
- 3) *Slip Order* di distribusikan ke *kitchen* dan ke kasir untuk di buat *bill*.
- 4) Alat makan di siapkan oleh *room Service*.
- 5) Makanan disiapkan di dapur.
- 6) *Waiter* mengambil makanan di dapur dan mengambil *bill* di kasir.
- 7) *Waiter* mengirimkan makanan ke kamar tamu dengan *Tray* atau *Trolley*.
- 8) Di depan kamar *waiter* harus mengetuk pintu 3x dan *mengucapkan "room service please"*
- 9) Setelah di ijin masuk, *waiter* menata makanan tamu di atas meja atau dalam kamar.
- 10) *Waiter* menyarankan tamu mengecek makanan kemudian menyuguhkan *bill*
- 11) *Waiter* mempersilahkan tamu makan kemudian mengucapkan terimakasih dan permisi.

Pengertian Upaya

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III tahun 2003 yang dimaksud dengan “Upaya adalah usaha ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar) daya upaya”. Menurut Poerwadarminta (1991 : 574), “Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan”. Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang yang lain.

Dari beberapa pengertian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian dari upaya adalah suatu kegiatan atau usaha dengan menggunakan segala kekuatan yang ada dalam mengatasi suatu masalah.

Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur)

Suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. (Tjipto Atmoko, 2011 : 17).

- a. Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur) menurut Puji Indah (2014 : 30) :
 - 1) Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas, pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
 - 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
 - 3) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
 - 4) Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas/pegawai dari mala praktek atau kesalahan administrasi lainnya.
 - 5) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- b. Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur) menurut Indah Puji (2014 : 35) adalah :
 - 1) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim atau unit kerja.
 - 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
 - 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
 - 4) Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
 - 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.
- c. Kapan diperlukannya (Standar Operasional Prosedur) menurut Puji Indah (2014 : 37):
 - 1) SOP (Standar Operasional Prosedur) harus sudah ada sebelum suatu pekerjaan dilakukan.
 - 2) SOP (Standar Operasional Prosedur) digunakan untuk menilai apakah

pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak.

- 3) Uji SOP (Standar Operasional Prosedur) sebelum dijalankan, lakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja.
- d. Keuntungan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) menurut Puji Indah (2014 : 39) :
 - 1) SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
 - 2) Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
 - 3) SOP (Standar Operasional Prosedur) juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan

Pengertian Pramusaji (Waiter/Waitress)

Pramusaji (*waiter/waitress*) adalah orang yang bertugas atau bekerja dibidang penyajian misalnya cafe, bar dan juga hotel, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan kepada seseorang. Pramusaji merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam *berbagai outlet food and beverage department* seperti *restaurant, room service, cafe, bar* dan *banquet*. Seorang pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu (*excellent service*) dan dapat dilakukan menurut Soekresno (1998 : 2) dengan berbagai cara seperti:

a. Penampilan Diri Seorang Pramusaji

Penampilan akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan ber - attitude atau tidak. Oleh karena memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik. Berapayapun harus diperhatikan mengenai penampilan yaitu :

- 1) Kebersihan badan (*Cleanlines of the body*)
- 2) Kulit (*skin*)
- 3) Rambut (*hair*)
- 4) Kumis dan jenggot (*beard and moustache*)
- 5) Tangan dan kuku (*hands and nails*)
- 6) Mulut dan gigi (*mouth and nails*)
- 7) Kaki, kaus kaki, dan sepatu (*feet, stocking, and shoes*)
- 8) Emas dan perhiasan (*gold and jewelry*)
- 9) Pemakaian seragam (*uniform*)

b. Sikap dan tingkah laku pramusaji

Attitude, sikap, pembawaan, dan tingkah laku sebagai karyawan khususnya bagi para pramusaji harus dijaga dan dipelihara. Pramusaji harus senantiasa bersikap lebih terampil dan cekatan serta selalu dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan. Harus selalu dalam keadaan rapi dengan sesekali mengontrol penampilan dan pembawaan diri.

Setiap pramusaji harus selalu bersikap ramah terhadap setiap tamu yang datang. Penampilan dengan selalu tersenyum dalam keadaan bagaimanapun juga akan membawa arti yang sangat banyak bagi diri sendiri, bagi tamu yang datang, relasi, pimpinan, dan rekan kerja.

Seorang pramusaji dituntut untuk memiliki sikap yang toleran, yaitu mampu berpikir dan mempertimbangkan segala sisi dan kepentingan orang lain, bukan dari sisi kepentingan individu pribadinya dan juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

- 1) Gaya berbicara harus dimiliki oleh setiap pramusaji untuk dapat menimbulkan daya tarik kepada lawan

bicara. Misalnya dengan Bahasa tubuh, mimik muka, atau campuran dari gerak tangan dan suara.

- 2) Sikap badan saat berbicara dapat memberikan daya tarik tersendiri dan dapat menghidupkan suasana sehingga antara lawan bicara dan pembicara terdapat suasana penuh keakraban.
- 3) Sopan santun merupakan sesuatu yang sangat essensial dalam berhadapan dengan tamu yaitu dari disiplin pribadinya.

c. Tugas dan tanggung jawab pramusaji

Menurut Waryono (2014 : 16) tugas utama seorang pramusaji adalah memberikan pelayanan kepada tamu yang akan minum dan makan. Disamping tugas utama diatas, juga harus melaksanakan yang berhubungan dengan tugas utama tersebut :

- 1) Mempersiapkan *service equipment*.
- 2) Melaksanakan *table set up* dan *clear up*.
- 3) Menjalankan *step to customer* dengan baik.
- 4) Memastikan tamu yang datang dalam keadaan nyaman dan senang.
- 5) Mengondisikan area sekitar tamu selalu bersih aman.

Selain itu juga harus bertanggung jawab atas kebersihan, keselamatan, dan keamanan atas dirinya dan tempat kerjanya. Tanggung jawab yang lain seperti :

- 1) Bertanggung jawab terhadap *head waiter* atau *captaint*.
- 2) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja.
- 3) Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

d. Fungsi pramusaji

Salah satu fungsi pramusaji adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu untuk memilih menu serta menjelaskannya. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memilih menu yang akan dipesan. (Sugiarto 1996 : 17).

Pengertian Meningkatkan

Menurut seorang ahli bernama Adi S (2000 : 117) meningkatkan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Kata peningkatan biasanya digunakan untuk arti yang positif. Contoh penggunaan katanya adalah peningkatan mutu pendidikan, peningkatan kesehatan masyarakat, serta peningkatan sumber daya manusia. Peningkatan dalam contoh diatas memiliki arti yaitu usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan.

Kata peningkatan juga dapat menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negatif berubah menjadi positif. Sedangkan hasil dari sebuah peningkatan dapat berupa kuantitas dan kualitas. Kuantitas adalah jumlah hasil dari sebuah proses atau dengan tujuan peningkatan. Sedangkan kualitas menggambarkan nilai dari suatu objek karena terjadinya proses yang memiliki tujuan berupa peningkatan.

Hasil dari suatu peningkatan juga ditandai dengan tercapainya tujuan pada suatu titik tertentu. Dimana saat suatu usaha atau proses telah sampai pada titik tersebut maka akan timbul perasaan puas dan bangga atas pencapaian yang telah diharapkan.

Seperti telah disebutkan di awal, peningkatan dapat berarti pula menaikkan derajat sesuatu atau seseorang, serta dapat pula berarti mempertinggi dan memperbaiki. Peningkatan yang memiliki arti menaikkan derajat adalah dalam penggunaannya dalam kalimat “peningkatan jabatan dari staff menjadi kepala bagian”. Untuk peningkatan yang berarti

mempertinggi, contoh penggunaan kalimatnya adalah seperti “Peningkatan standar kepuasan pelanggan sangat membebani produsen”. Sedangkan untuk peningkatan yang berarti memperbaiki, contoh kalimatnya adalah “Perusahaan itu sedang gencar-gencarnya melakukan peningkatan teknologi agar keuntungan yang didapat lebih banyak”.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Munir (2006: 275) juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam

waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Analisa Deskriptif Kualitatif: Metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian yang telah diamati sehingga data yang diberikan asli dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Metode observasi yaitu cara pengambilan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Penulis secara langsung melakukan pengamatan terhadap kinerja *Room Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada.

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, ataupun kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Kajian pustaka merupakan daftar referensi dari semua jenis referensi seperti buku, jurnal papers, artikel, disertasi, tesis, skripsi, hand outs, laboratory manuals, dan karya ilmiah lainnya yang dikutip di dalam penulisan proposal. Semua referensi yang tertulis dalam kajian pustaka harus dirujuk di dalamnya. Referensi ditulis urut menurut abjad huruf awal dari nama akhir/keluarga penulis pertama dan tahun penerbitan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM DEPARTMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL

1. Pengertian *Food and Beverage Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Merupakan departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan yang terkait, dari para tamu maupun yang tidak tinggal di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

2. Tugas dan Tanggung Jawab *Food & Beverage Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Dalam pelaksanaan, *Food and Beverage Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- Membersihkan atau memeriksa area restoran sebelum melayani tamu sesuai prosedur Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.
- Mempersiapkan area yang nyaman secara rapi untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu.
- Menyesuaikan dan menata peralatan pelayanan sesuai persyaratan hotel atau keinginan tamu.
- Memastikan kebersihan dan rancangan perabotan serta keselamatan *staff* dan tamu.
- Mempersiapkan dan memeriksa peralatan makanan yang akan digunakan dalam pelayanan *Food & Beverage*.

Departemen *Food and Beverage* memiliki tanggung jawab tertentu, tanggung jawabnya ialah mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan makan dan minum atau acara resmi yang berhubungan dengan pelayanan makan dan minuman di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

3. Hubungan *Food and Beverage Service* Dengan Departemen Lain di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

- Front Office*: Pemberian keterangan tentang tamu-tamu hotel, misalnya : jumlah tamu, kamar-kamar yang terpakai, tamu yang masuk atau keluar. Disamping itu juga didalam memberikan pesanan

khusus, seperti tamu-tamu penting (*VIP Guest*), pemberian sesuatu dari pihak hotel kepada tamu tertentu (*Complement*).

- b) *Housekeeping*: Menyangkut soal kebersihan dan pengadaan peralatan. Pada umumnya, *housekeeping* bertanggung jawab dalam membersihkan lantai, pintu, jendela restaurant dan bar, termasuk juga dalam penyediaan pakaian dinas pegawai, linen (taplak meja, lap) dan bunga.
- c) *Accounting*: Menangani dan membuat laporan tentang hasil penjualan makanan dan minuman di *restaurant* dan *bar*.
- d) *Engineering*: Menangani masalah kelancaran jalannya operasi, perbaikan atas perabot (*furniture*) *restaurant* dan *bar* adalah sangat perlu. Disamping itu pengadaan dan pengawasan atau peralatan listrik yang digunakan baik di *restaurant*, *bar*, dan dapur harus dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat beroperasi semestinya.
- e) *Purchasing*: Bertanggung jawab atas seluruh barang, peralatan, perlengkapan, serta bahan kebutuhan yang diperlukan dalam pelaksanaan operasional *Food and Beverage Service*.
- f) *HRD*: Departemen ini berhubungan dengan *Food and Beverage Service* dalam hal mengurus masalah pengawasan penerimaan pegawai baru, pemberhentian pegawai dan masalah-masalah yang dihadapi pegawai yang berhubungan dengan hotel.
- g) *Food and Beverage Product*: *Food and Beverage Service* sangat berhubungan dengan *Food and Beverage Product*, karena semua pesanan tamu yang berupa makanan di olah di *kitchen*. Dan hasil dari olahan makanan yang disajikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta didukung dengan pelayanan yang baik.
- h) *Marketing*: Pada sebuah hotel bagian ini menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan *meeting* dan makanan yang dikelola oleh *Food and Beverage Service* yang terdapat di hotel.

4. Struktur *Food and Beverage Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta



Gambar 1. Struktur F&B Service di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

- a) *F&B Supervisor*: Adalah jabatan dalam struktur *Food and Beverage Service* di Grand Puri saron Boutique Hotel Yogyakarta yang memiliki kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya dibawah arahan jabatan atasannya.
- b) *Restaurant*: Merupakan bagian yang bertugas di dalam pelayanan penyajian makanan di Grand Puri Saron Boutique Hotel pada wilayah *restaurant* hotel.
- c) *Bar*: Merupakan bagian yang bertugas di dalam pelayanan penyajian minuman yang ada di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.
- d) *Room service*: Merupakan bagian yang bertugas di dalam pelayanan makanan dan minuman yang diantarkan langsung ke kamar tamu di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.
- e) *Banquet*: Merupakan bagian yang bertugas untuk menangani segala bentuk kegiatan jamuan atau pesta yang diselenggarakan oleh pihak yang membuat pemesanan di Grand Puri Saron Boutique Hotel.

B. GAMBARAN UMUM *ROOM SERVICE* DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL

1. Pengertian *Room Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Room service adalah satu bagian di bawah *Food & Beverage Service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. Pada pokoknya fungsi *room service* sama dan sejalan dengan *restaurant* dan *bar* hanya saja beda pelaksanaan pelayanan yang di antar ke kamar.

Room service mempunyai peran besar di dalam *Food and Beverage Service* Departemen. *Room service* dinilai lebih efisien

karena tamu yang menginap di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menjadi dimudahkan karena bisa memesan makanan maupun minuman melalui telepon.

Room service di Grand Puri Saron Boutique Hotel melayani pesanan tamu dengan harga lebih tinggi dari pada *bar* atau *restaurant*. Dengan alasan pengantaran hidangan yang cukup jauh dari dapur, dan memerlukan waktu yang cukup lama yang dipergunakan oleh *waiter/waiters*. Pada hari tertentu, *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta juga melayani pemesanan makanan dan minuman selama 24 jam, contohnya di saat *high season* seperti pada tahun baru. Pada hari biasa, *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta hanya melayani sampai dengan jam 10 malam karena tidak adanya *shift* malam pada hari biasa.

2. Tujuan *Room Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Pelaksanaan *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta tentu saja memiliki tujuan. Tujuan *room service* yaitu:

- a) Mulai dari mengambil pesanan (*taking order*).
- b) Menyiapkan makanan dan minuman yang akan di antar ke kamar tamu.
- c) Menyajikan makanan dan minuman di kamar tamu.
- d) Mengambil kembali peralatan yang telah digunakan dari kamar tamu.

3. Peralatan Yang Digunakan Dalam *Room Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel

- a) Ruang Kantor *Room Service* terdiri dari: *Telephone*, Denah kamar, Kertas dan pulpen, Rak, *Bill*
- b) Kamar Tamu terdiri dari: *Telephone*, Daftar menu, *Door knob menu*, *Mini bar*, *Pulpen*
- c) Operasional *Room Service* terdiri dari: *Telephone*, Dnor knob menu, Daftar menu, *Slip order*, *Trolley*
- d) Peralatan Hidang terdiri dari: *Chinaware* (macam-macam plate, soup cup and saucer), *Tableware* (mengacu pada semua jenis sendok dan garpu), *Glassware* (water goblet, red wine glass, white wine glass),

Lenan (*table cloth, slip cloth, napkin*), *Tray*, *Built in rechaud* (alat pemanas), *Cover food*

C. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *ROOM SERVICE* PADA SAAT PANDEMI *COVID-19* DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA

1. Prosedur Penerimaan Pesanan

Penerimaan Pesanan ialah proses dimana *order taker* menerima pesanan *room service* dari tamu melalui telepon. Berikut adalah Prosedur Penerimaan Pesanan di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) Angkat telfon pada deringan ke-3, atau 15 detik setelah telfon berbunyi.
- b) Berbicara dengan sopan, tegas dan jelas.
- c) Sapa tamu dengan baik, menyebutkan nama restaurant dan nama order taker. Contoh: “Selamat pagi, Mawar Saron Restaurant dengan Ayu (nama order taker) ada yang bisa dibantu?”
- d) Menanyakan nomor kamar tamu.
- e) Mencatat pesanan tamu.
- f) Menawarkan promo yang ada kepada tamu.
- g) Mengulang pesanan tamu (*repeat order*).
- h) Tutup telfon dengan kata yang sopan. Contoh: “Terimakasih sudah menelfon, pesanan akan diantar ke kamar, semoga istirahat bapak/ibu menyenangkan”.
- i) Membuat *captain order* dengan menuliskan nama *item*, jumlah *item*, waktu pemesanan, nomor kamar, dsb.
- j) Menyerahkan *captain order* kepada *kitchen*.
- k) Membuat *bill*.

2. Prosedur *Set-Up Tray* dan *Cutlery*

Set-Up Tray dan *Cutlery* ialah proses saat *waiter/waitress* menyiapkan *tray* dan *cutlery* untuk keperluan pesanan *room service*. Berikut Adalah Prosedur *Set-Up Tray* dan *Cutlery* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) Mencuci tangan sebelum melakukan aktivitas.

- b) Menyiapkan *tray* dan menyiapkan *cutlery* sesuai makanan yang dipesan.
- c) Memastikan *tray* dan *cutlery* dalam kondisi bersih.
- d) Menata makanan/minuman beserta *cutlery* dan *bill* di atas *tray*.
- e) Cek makanan/minuman apakah sesuai dengan pesanan.
- f) Tutup makanan menggunakan *food cover*.

3. Prosedur Pengiriman Pesanan

Pengiriman Pesanan ialah proses saat *waiter/waitress* mengantarkan pesanan *room service* ke kamar tamu. Berikut adalah Prosedur Pengiriman Pesanan di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) Gunakan *trolley* jika pesanan tidak memungkinkan untuk dibawa menggunakan tangan.
- b) Membawa pesanan dengan cepat dan hati-hati.
- c) Gunakan lift untuk menuju lantai tujuan agar lebih cepat.
- d) Saat sudah sampai di lantai tujuan, ambil rute terpendek untuk mencapai kamar tujuan.
- e) Saat sudah sampai di kamar tujuan, ketuk pintu dua kali dan mengucapkan "*room service*".
- f) Ketika tamu membuka pintu, menyapa tamu dan memperkenalkan diri. Contoh: "Selamat pagi, saya Doni (nama *waiter*) dari *room service*. Apakah benar bapak/ibu memesan makanan/minuman (menyebutkan nama makanan/minuman).
- g) Saat ingin memasuki kamar menanyakan terlebih dahulu kepada tamu apakah boleh masuk.
- h) Saat berjalan memasuki kamar tamu, tanyakan kepada tamu dimana makanan/minuman diletakkan.
- i) Letakkan makanan/minuman dengan benar dan rapi dengan menyebutkan nama makanan/minuman.
- j) Tawarkan kepada tamu untuk melayaninya.
- k) Ketika pesanan diwaktu pagi hari, tawarkan untuk membuka tirai/korden kamar.
- l) Setelah itu, tanyakan kepada tamu mengenai pembayaran, apakah mau

dibayar *cash* atau tagihan kamar sewaktu *check out*.

- m) Jika sudah selesai, ucapkan terimakasih kepada tamu.
- n) Mundur meninggalkan kamar dan menutup pintu dengan lembut.
- o) Mencuci tangan setelah selesai.

4. Prosedur *Clear-Up*

Clear-up ialah proses dimana *waiter/waitress* membersihkan makanan yang sudah selesai disajikan di kamar tamu yang menggunakan jasa *room service*. Berikut adalah Prosedur *Clear-Up* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) Menanyakan kepada tamu apakah makanan sudah bisa dibersihkan.
- b) Mencuci tangan sebelum melakukan kegiatan *clear up*.
- c) Saat sudah sampai di kamar tujuan, ketuk pintu dua kali dan mengucapkan "*room service*".
- d) Ketika tamu membuka pintu, menyapa tamu dan memperkenalkan diri. Contoh: "Selamat pagi, saya Doni (nama *waiter*) dari *room service*. Apakah makanan dan minuman sudah bisa dibersihkan?).
- e) Ambil makanan/minuman tamu yang sudah selesai. Ambil dengan hati-hati, jangan sampai ada yang jatu ataupun tumpah.
- f) Rapiakan meja tamu sebagaimana mestinya.
- g) Tanyakan ke tamu bagai mana pendapatnya mengenai makanan/minuman. Jika tamu merasa kurang puas, setelah *clear-up* selesai sampaikan ke *kitchen*.
- h) Jika sudah selesai, tanyakan ke tamu apakah ia masih membutuhkan sesuatu.
- i) Jika sudah selesai, ucapkan terimakasih kepada tamu.
- j) Mundur meninggalkan kamar dan menutup pintu dengan lembut.
- k) Bawa kembali *tray* ke ruangan *service room*.
- l) Berhati-hatilah agar tidak menjatuhkan apapun di jalan.
- m) Saat berjalan di koridor, periksa koridor apakah masih ada yang bisa dibersihkan.
- n) Jika sudah selesai, informasikan ke *order taker* bahwa kamar tersebut sudah dilakukan *clear-up*.

- o) Mencuci tangan ketika sudah selesai.

5. Prosedur Mempresentasikan *Bill*

Mempresentasikan *Bill* ialah proses dimana *waiter/waitress* mempresentasikan *bill* kepada tamu yang memesan makanan/minuman melalui *room service*. Berikut adalah Prosedur Mempresentasikan *Bill* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) Tunjukkan *Bill* kepada tamu setelah pesanan sudah selesai disajikan.
- b) Presentasikan nama item beserta harga yang ada di dalam *bill* sampai dengan total pembayaran.
- c) Tanyakan ke tamu untuk pembayaran apakah ia ingin membayar secara *cash* atau melalui tagihan kamar.
- d) Minta tamu untuk menandatangani *bill* dengan sopan.
- e) Ambil salinan *bill* yang nanti akan diserahkan ke *order taker* untuk memasukkan data ke sistem komputer.

6. Prosedur Pelayanan *VIP* atau *Complimentary*

Pelayanan *VIP* atau *Complimentary* ialah suatu pelayanan khusus yang diberikan hotel untuk tamu yang menginap di kamar hotel. Berikut adalah Prosedur Pelayanan *VIP* Atau *Complimentary* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) Minta *slip complimentary* ke *receptionist* yang sedang bertugas.
- b) Informasikan ke *kitchen* mengenai *special request* ataupun *complimentary*.
- c) Siapkan *tray* dan ambil bucket/piring khusus yang telah dibersihkan untuk nantinya ditempatkan di kamar.
- d) Setelah *kitchen* selesai *plating*, *check* kembali apakah item sesuai dengan *slip*.
- e) Cek juga kerapian dan kebersihan item tersebut.
- f) Setelah di antar ke kamar tujuan, informasikan kepada *Supervisor* dan *front Desk*.
- g) Masukkan data *special request/complimentary* ke sistem komputer.

7. Standar Kelengkapan *Waiter/Waitress*

Kelengkapan *Waiter/Waitress* ialah kelengkapan yang dipakai *waiter/waitress* dari ujung kepala hingga ujung kaki. Berikut adalah Standar Kelengkapan *Waiter/Waiters* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) *Waiter/waitress* wajib mengenakan seragam sesuai jadwal yang sudah ditentukan.
- b) *Waiter/waitress* wajib mengenakan name tag yang sudah disediakan hotel.
- c) *Waiter/waitress* wajib mengenakan sepatu sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan hotel.
- d) *Waiter/waitress* wajib mengenakan kaos kaki berwarna hitam.
- e) *Waiter/waitress* tidak diperkenankan menggunakan kaca mata saat bertugas.
- f) *Waiter/waitress* tidak diperkenankan menggunakan perhiasan.
- g) *Waiter/waitress* diperbolehkan mengenakan jam tangan.
- h) *Waiter/waitress* diperbolehkan mengenakan cicin kawin bagi yang sudah menikah.
- i) *Waiter/waitress* wajib mengenakan kostum/seragam khusus yang disediakan hotel pada hari ataupun event tertentu.
- j) *Waiter/waitress* wajib mengenakan perlengkapan protokol kesehatan yang sudah disediakan hotel (*masker, face shield, hand gloves*).

8. Standar Kerapian dan Kerbersihan *Waiter/Waitress*

Kerapian dan Kerbersihan *Waiter/waitress* ialah kerapian dan kebersihan badan maupun pakaian dari *waiter/waitress* dari ujung kepala hingga ujung kaki. Berikut adalah Standar Kerapian dan Kebersihan *Waiter/Waitress* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) *Waiter* (pria)
 - 1) Rambut pendek dan rapi, memakai miyak rambut.
 - 2) Rambut tidak boleh dicat.
 - 3) Mandi sebelum bekerja.
 - 4) Mulut tidak boleh berbau kurang sedap dan gigi harus bersih.

- 5) Tidak bau badan (wajib memakai diodoran).
 - 6) Tidak boleh memelihara kumis maupun jenggot.
 - 7) Tidak boleh bertatto di area yang terlihat oleh mata.
 - 8) Kuku dipotong pendek dan bersih.
 - 9) Memakai parfum dengan aroma lembut.
 - 10) Pakaian bersih dan disetrika.
 - 11) Wajib mengenakan ikat pinggang.
 - 12) Sepatu bersih dan dipoles.
 - 13) Kaos kaki wajib diganti paling lama dua hari sekali.
 - 14) Wajib cuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* setelah memegang barang ataupun peralatan umum.
- b) *Waitress* (perempuan)
- 1) Rambut disanggul ke belakang dengan menggunakan *hairnet*.
 - 2) Rambut tidak boleh dicat.
 - 3) Mandi sebelum bekerja.
 - 4) Menggunakan make up, tidak boleh terlalu berlebihan atau menor.
 - 5) Tidak bau badan (wajib memakai diodoran).
 - 6) Mulut tidak boleh berbau kurang sedap dan gigi harus bersih.
 - 7) Tidak boleh bertatto di area yang terlihat oleh mata.
 - 8) Kuku dipotong pendek dan bersih, tidak boleh dicat.
 - 9) Memakai parfum dengan aroma lembut.
 - 10) Pakaian bersih dan disetrika.
 - 11) Wajib mengenakan ikat pinggang.
 - 12) Sepatu bersih dan dipoles.
 - 13) Kaos kaki wajib diganti paling lama dua hari sekali.
 - 14) Wajib cuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* setelah memegang barang ataupun peralatan umum.

9. Bahasa, Sikap dan Tingkah Laku *Waiter/Waitress*

Bahasa, Sikap dan Tingkah Laku *Waiter/Waitress* ialah proses dimana *waiter/waiters* berinteraksi secara langsung maupun melalui telepon kepada tamu dan sesama karyawan saat bekerja. Berikut adalah Bahasa, Sikap dan Tingkah Laku *Waiter/Waitress* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta:

- a) *Waiter/waitress* harus berbahasa dengan baik, benar, dan sopan dengan tamu maupun sesama karyawan.
- b) *Waiter/waitress* harus bersikap baik, benar, dan sopan dengan tamu maupun sesama karyawan.
- c) *Waiter/waitress* harus bertingkah laku dengan baik dan sopan kepada tamu maupun sesama karyawan.

D. KENDALA *ROOM SERVICE* DALAM MENJALANKAN PELAYANAN PADA SAAT PANDEMI *COVID-19* DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA

Pada saat pandemi *covid-19*, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta mempunyai kendala di dalam pelaksanaan *room service*. Kendala paling berpengaruh dalam pelaksanaan *room service* meliputi SDM, jam kerja karyawan, jumlah tamu, dan bahan baku. Berikut ialah kendala di dalam pelaksanaan *room service* di Grand Puti saron Boutique Hotel yogyakarta:

1. Pengurangan SDM (Sumber Daya Manusia)

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari pelaksanaan hotel. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan hotel. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan hotel itu.

Pada saat pandemi *covid-19* *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta mengalami kekurangan sumber daya manusia. Karena pada bulan April, mulai ditetapkan efisiensi jumlah karyawan untuk mengurangi pengeluaran hotel di bidang penggajian karyawan. Sebelum adanya pandemi *covid-19*, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta memiliki 5 (lima) karyawan di Departemen *F&B Service*. Karyawan tersebut terdiri dari *Supervisor*, 1 (satu) *staff*, dan 3 (tiga) *daily worker*.

Akibat dari adanya efisiensi sumber daya manusia, 3 (tiga) orang *daily worker* di *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta harus rela dipulangkan atau diberhentikan sementara. Terlebih lagi, 1 (satu)

orang *staff* di *F&B Service* tersebut juga mengundurkan diri sebulan setelahnya. Pada akhirnya *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta hanya memiliki 1 (satu) orang karyawan yaitu *Supervisor*. Tentu saja itu menjadi kendala di bidang sumber daya manusia karena karyawan *F&B Service* harus menjalankan kinerja *F&B Service* seorang diri.

2. Pengurangan Jam Kerja Karyawan *F&B Service*

Jam Kerja ialah durasi karyawan saat melakukan aktivitas bekerja di *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. Pada saat pandemi *covid-19*, jumlah karyawan yang hanya 1 (satu) orang *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta masih harus menerima adanya pengurangan jam kerja. Pasalnya dari jam kerja yang berdurasi 8 jam harus dikurangi menjadi 4 jam kerja. Pengurangan jam kerja dilakukan untuk mengefisienkan pengeluaran hotel dalam bidang penggajian karyawan. Jadi dalam waktu 4 jam, karyawan *F&B Service* harus menjalankan seluruh tugas *F&B Service* sendirian. Hal tersebut menjadikan kurang maksimalnya pelayanan *room service* di Grand Puri saron Boutique Hotel Yogyakarta karena karyawan hanya memiliki waktu yang sedikit untuk menjual makanan dan minuman ke tamu hotel. *F&B Service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta juga tidak bisa melayani pemesanan makanan dan minuman pada sore dan malam hari karena jam kerja *F&B Service* hanya dari pukul 06.00 sampai pukul 10.00.

3. Penurunan Jumlah Tamu Hotel

Jumlah tamu yang menginap di hotel tentunya sangat berpengaruh dalam pelaksanaan *room service* hotel. Karena dengan jumlah tamu yang berjumlah banyak, *room service* hotel berpeluang lebih besar dalam hal penjualan pelayanan *room service*.

Pada saat pandemi *covid-19*, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta kesulitan dalam mencari tamu. Pasalnya, wisatawan yang datang ke Yogyakarta mengalami penurunan yang sangat drastis. Terlebih lagi dengan ditetapkannya program PSBB (Pembatasan

Sosial Bersekala Besar) di Yogyakarta membuat wisatawan yang berkunjung menjadi semakin sedikit. Hal tersebut membuat hotel semakin menjadi kesulitan dalam mencari tamu. Jumlah yang sedikit tersebut tentunya menjadi kendala *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *F&B Service* menjadi kesulitan dalam menjual pelayanan *room service* karena dengan jumlah tamu yang sedikit membuat pesanan *room service* juga semakin sedikit. Akibatnya, bahan baku makanan dan minuman banyak yang tidak terjual.

4. Pembatasan Bahan Baku

Bahan baku yang dimaksud ialah bahan makanan dan minuman yang digunakan dalam pembuatan makanan dan minuman yang *disediakan room service* guna memuaskan tamu yang menginap di hotel.

Menurunnya pemasukan di Grand Puri saron Boutique Hotel Yogyakarta mengakibatkan adanya pengurangan bahan baku penunjang *room service*. Pengurangan bahan baku tersebut mengakibatkan vareasi menu yang dijual menjadi terbatas. Dengan menu yang terbatas mengakibatkan tamu hotel yang menginap tidak bisa membeli makanan atau minuman yang beragam. Selain itu, karyawan di bagian *Food & Beverage* juga tidak bisa memberikan promo yang beragam karena terbatasnya bahan baku. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menjadi menurun. Sering kali tamu kecewa karena makanan atau minuman yang dipesan kehabisan *stock*.

E. UPAYA *ROOM SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI *COVID-19* DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA

Dalam pelaksanaan *F&B Service* di masa pandemi *covid-19*, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta memiliki upaya untuk meningkatkan pelayanan di bagian *room service* hotel. Upaya yang dilakukan *F&B Service* dalam meningkatkan pelayanan *room*

service di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta meliputi:

1. Pengoptimalan *Trainee*

Di dalam *F&B Service* biasanya terdapat kegiatan *trainee*. *Trainee* ialah proses pelatihan yang dilakukan pihak hotel untuk memberikan pengarahan dan wawasan guna membangun karakter sebagai insan perhotelan yang beretiket baik dan berwawasan sehingga setelah selesai program tersebut, *trainee* bisa menjadi insan perhotelan yang berkualitas.

Pada saat pandemi *covid 19*, upaya yang dilakukan *F&B Service* Grand Puri saron Boutique Hotel Yogyakarta dalam mengatasi kekurangan jumlah sumber daya manusia dengan cara mengoptimalkan *trainee*. *Trainee* sangat berguna dalam membantu pelaksanaan kinerja *F&B Service*. Keuntungan dari program *trainee* ialah menambah jumlah sumber daya manusia yang ada di *F&B Service* sehingga pelayanan *room service* hotel menjadi meningkat.

2. Pelayanan *Room Service* Untuk *Breakfast*

Breakfast merupakan kegiatan sarapan pagi untuk tamu yang menginap di hotel. *Breakfast* biasanya ditawarkan kepada tamu pada saat tamu reservasi sehingga tamu bisa mendapatkan sarapan di pagi hari tanpa harus memesan.

Di masa pandemi *covid-19*, *Food & Beverage* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menerapkan pelayanan *room service* untuk *breakfast*. Hal ini dilakukan karena jumlah tamu yang *breakfast* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta hanya sedikit. Pelayanan *room service* untuk *breakfast* dilakukan untuk meminimalisir terbuangnya bahan makanan dan minuman yang digunakan untuk *breakfast*. Penerapan pelayanan *room service* untuk *breakfast* juga bermanfaat untuk mengefisienkan waktu *breakfast* sehingga durasi untuk *breakfast* bisa dipersingkat agar karyawan melanjutkan yang lain mengingat waktu kerja karyawan *F&B Service* berkurang karena adanya efisiensi jam kerja.

3. *Courtesy Call*

Courtesy Call ialah penawaran pemesanan makanan dan minuman melalui

telepon yang dilakukan *F&B Service* agar tamu tertarik untuk memesan makanan ataupun minuman di hotel.

Pada saat pandemi *covid-19*, *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta melakukan *courtesy call* untuk menarik tamu agar memesan makanan dan minuman yang ada di hotel tersebut. Jumlah tamu yang sedikit mengakibatkan menurunnya pemesanan makanan dan minuman. Tamu juga banyak yang hanya menginap saja tanpa memesan makanan dan minuman. *Courtesy call* dilakukan pada jam *breakfast* dan tamu *room only* (tamu yang hanya memesan kamar saja).

4. Promo

Promo ialah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan makanan dan minuman dengan harga yang lebih rendah dari harga normal guna menarik tamu untuk membelinya. Dengan adanya promo, *Food and Beverage* mengharapkan kenaikan penjualan.

Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta, promo selalu diberikan kepada tamu yang menginap. Pada saat pandemi *covid-19*, bahan baku makanan dan minuman sangat terbatas. Dengan bahan baku yang terbatas, Departemen *Food & Beverage* mempunyai upaya untuk menanggulangnya yaitu dengan cara memberikan promo sesuai stock bahan baku makanan yang ada pada waktu itu. Bahan baku yang dipakai ialah bahan baku yang lama tidak terjual namun masih sangat layak untuk dikonsumsi tamu. Promo juga selalu ditawarkan ketika karyawan *F&B Service* melakukan *courtesy call*. Dengan adanya promo, tamu akan lebih tertarik untuk membeli makanan dan minuman yang ada di hotel.

5. Penerapan Kebersihan Alat dan Area Kerja *Room Service*

Kebersihan alat dan area kerja *room service* sangatlah penting untuk menunjang peningkatan pelayanan terhadap tamu hotel. Karena jika alat dan area kerja *room service*, tamu akan memandang baik hotel tersebut. Hal tersebut membuat tamu merasa lebih terpuaskan dan tidak ragu untuk memesan makanan ataupun minuman yang disediakan hotel tersebut.

Di masa pandemi *covid-19*, *F&B Service* Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta melakukan penerapan kebersihan alat dan area kerja *room service* dengan lebih intensif. Penerapan kebersihan alat penunjang *room service* lebih ditekankan guna menanggulangi penyebaran virus corona. Alat yang digunakan dalam pelaksanaan *room service* selalu dibersihkan secara rutin agar tidak ada virus corona yang menempel dan dapat membahayakan kesehatan tamu dan karyawan hotel. Karyawan di *F&B Service* juga diwajibkan memakai *hand gloves* ketika memegang alat yang digunakan dalam pelaksanaan *room service*. Selain itu, kebersihan area kerja *room service* juga sangat diperhatikan agar lebih steril dan enak dipandang. Sehingga karyawan yang sedang bekerja menjadi lebih nyaman.

6. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19

Covid-19 menjadi keresahan bagi tamu dan karyawan yang ada di hotel. Untuk mengatasi keresahan tersebut, hotel di Indonesia diwajibkan untuk menerapkan protokol kesehatan penunjang *covid-19* agar mengurangi penyebaran virus corona yang sedang melanda ini.

Cara penularan *Covid-19* ialah melalui kontak dengan *droplet* saluran napas penderita. *Droplet* merupakan partikel kecil dari mulut penderita yang mengandung kuman penyakit, yang dihasilkan pada saat batuk, bersin, atau berbicara. *Droplet* dapat melewati sampai jarak tertentu (biasanya 1 meter).

Pelayanan *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menjalankan protokol kesehatan guna mengurangi penyebaran virus corona sesuai yang ditetapkan oleh pemerintah. Protokol kesehatan pada saat pelayanan *room service* di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta ialah sebagai berikut:

- a. Tamu dan karyawan dalam pelayanan *room service* diwajibkan menggunakan masker.
- b. Tamu wajib dan karyawan dalam pelayanan *room service* wajib menjaga jarak saat berinteraksi secara langsung.

- c. Karyawan dalam pelayanan *room service* wajib mengenakan *face shield* dan *hand gloves*.
- d. Karyawan dalam pelayanan *room service* harus menyemprot handle pintu saat meninggalkan kamar tamu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. SOP (Standar Operasional Prosedur) yang meliputi prosedur penerimaan pesanan, prosedur *set-up tray* dan *cutlery*, prosedur pengiriman pesanan, prosedur *clear-up*, prosedur mempresentasikan *bill*, prosedur pelayanan *VIP* atau *complimentary*, standar kelengkapan *waiter/waitress*, standar kerapian dan kebersihan *waiter/waitress*, bahasa, sikap, dan tingkah laku *waiter/waitress*.
2. Kendala *room service* dalam menjalankan pelayanan pada saat pandemi *covid-19* yaitu pengurangan SDM (sumber daya manusia), pengurangan jam kerja karyawan *F&B Service*, penurunan jumlah tamu hotel, dan pembatasan bahan baku.
3. Upaya *room service* untuk meningkatkan pelayanan pada saat pandemi *covid-19* yaitu pengoptimalan *trainee*, pelayanan *room service* untuk *breakfast*, *courtesy call*, promo, penerapan kebersihan alat dan area kerja *room service*, dan penerapan protokol kesehatan *covid-19*.

5.2. Saran

1. Meskipun kendala di bidang SDM sudah teratasi dengan pengoptimalan *trainee*, tetap harus menambah jumlah karyawan yang ada di *F&B Service* karena *trainee* hanyalah sebagai orang yang belajar. Jadi tugas dan tanggung jawabnya ialah belajar dari staff hotel tersebut dan tidak menjadi pokok dalam pelaksanaan *room service*.
2. Agar penerapan prosedur pelayanan terhadap tamu bisa maksimal sesuai yang diharapkan dan ditetapkan di dalam standar operasional prosedur, maka perlu adanya evaluasi kinerja *waiter/waitress* dalam penerapannya sewaktu bekerja.

3. Perlu adanya penambahan peralatan penunjang *room service* untuk menambah kualitas pelayanan *room service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi S. 2000, Peningkatan Mutu Pendidikan. Jakarta : PT. Primacon Jaya.
- Atmoko Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Bandung : Unpad.
- Endar, Sugiarto, Sri Sulartiningrum. 1996. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Indah Puji Hartatik. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta : Laksana.
- Lawson, Fred. 1976. Hotel, Motels and Condominiums (Design and Maintenance), First Publish Great Britain. London : Architectural Press LTD.
- Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987
- Marpaung, B. 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung : Alfabeta.
- Marsum, W.A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta : Andi.
- Medlik, S. 1981. Tourism: Past, Present And Future. London : William Heinemann Ltd.
- Munir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : Bumi Aksara
- Soekadijo, R.G. 1996. Anatomi Pariwisata Sebagai Systemic Inkage. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno, I.N.R. Pendit. 1998. Pramusaji Food and Beverage Service. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Supriono, R. A. (2000). Proses Pengendalian Manajemen. Yogyakarta : BPF
- Waryono, W. 2014. Profil Pramusaji Hotel Bintang Empat Kota Padang. E-Journal Home Economic and Tourism
- W.J.S Poerwadorminta. 1991. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Yoeti, O. A. 1993. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung : Angkasa Raya
- <http://bloganakpariwisata.blogspot.com/2016/09/department-yang-ada-di-hotel-dan-job.html>
- <http://thepalacehotels.blogspot.com/2018/11/macam-macam-departement-yang-terdapat.html>
- <https://kbbi.web.id/pandemi>
- <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pe-ngertian-room-service-meliputi-tujuan.html>
- Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987