

## TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *GREETER* PADA RESTORAN NANGROE SAKA HOTEL MEDAN

Mega Williandani, Ivan Benedict Tambunan,

Rikki Nelson Lumban Gaol

[megawiliandani@gmail.com](mailto:megawiliandani@gmail.com)

[ivanbenedict@gmail.com](mailto:ivanbenedict@gmail.com), [Nelsonrikki1@gmail.com](mailto:Nelsonrikki1@gmail.com)

Tourism and Hotel Academy of Darma Agung

### Abstrak

Tugas *greeter* di restoran adalah menyambut tamu yang datang ke restoran, mulai mengucapkan salam, membimbing tamu ke meja yang diinginkan, membantu tamu duduk, mengantarkan tamu dan meninggalkan restoran sampai ke pintu keluar restoran. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat penulis melakukan peninjauan secara langsung ke objek yang diteliti dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara langsung kepada 22 orang yang terdiri dari 5 orang *greeter*, 1 *supervisor*, 1 manajer dan 15 orang tamu yang berkunjung ke restoran. Tujuan penulis melakukan penelitian adalah untuk mengetahui kemajuan dan perkembangan ilmu penulisan khususnya dibidang perhotelan sebagai masukan bagi manajemen hotel khususnya dibidang restoran dalam standar operasional prosedur. Saran penulis adalah untuk terlaksananya standar operasional prosedur menyambut tamu, sebaiknya manajemen restoran agar lebih mengadakan pengawasan yang lebih ketat lagi terhadap prosedur menyambut tamu. Agar tugas dan tanggung jawab *greeter* lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya dan mencerminkan kepribadian sikap yang baik dalam tugas dan tanggung jawab *supervisor* terhadap *greeter* dalam pelayanan *greeter* agar lebih maksimal dan bermutu dalam memberikan motivasi kepada *greeter* karena jika diabaikan begitu saja dikhawatirkan akan mengurangi tugas dan tanggung jawab *greeter* dalam pelayanan itu sendiri.

**Keyword :** *Greeter*, tugas *greeter*, peranan *supervisor*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pentingnya pelayanan seorang *greeter* adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dimulai pada saat tamu datang ke restoran. Hal ini penting dalam memberikan kesan pertama (*first imepression*) kepada tamu terhadap restoran dan pelayanan kita. Apa yang dialami oleh tamu pertama kali saat menginjakkan kakinya di restoran adalah hal yang akan menentukan suasana hati dan kenyamanan tamu selanjutnya sampai tamu tersebut selesai makan dan pergi meninggalkan restoran.

*Greeter* adalah seorang yang bertugas untuk menyambut tamu dan menyapa tamu yang datang ke restoran dengan senyum yang menawan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada saat menyambut tamu di restoran *greeter* harus mampu mengucapkan salam, menyapa tamu atau berkomunikasi dengan baik dan sopan sambil tersenyum. Hal ini memberikan *image* atau kesan yang dapat meningkatkan pelayanan di restoran.

Pelayanan *greeter* di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan masih terlihat kurang baik dan maksimal. Seperti pada saat operasional *breakfast*, *lunch* maupun *dinner* ditemukannya *greeter* yang kurang tersenyum saat menyambut

tamu, sering tidak *stand by* (berdiri) di meja pintu masuk, *greeter* yang tidak mempersiapkan buku resevasi tamu. *Greeter* yang tidak mengantarkan tamu sampai ke meja tamu dan kurang menguasai menu dan kurang tersenyum, sehingga mengakibatkan pelayanan kepada tamu kurang maksimal dalam kelancaran operasional pada saat menyambut tamu di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan sehingga pelayanan kepada tamu lebih baik dan optimal.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur menyambut tamu di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan?
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *greeter* di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan?
3. Bagaimana peranan *supervisor* terhadap tugas dan tanggung jawab *greeter* di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur menyambut tamu di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan., mengetahui tugas dan tanggung jawab *greeter*, mengetahui peranan *supervisor* terhadap tugas dan tanggung jawab *greeter* di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran dan juga sebagai bahan masukan bagi management hotel khususnya *Food and Beverage Service*.

## BAB II

### URAIAN TEORETIS

#### 2.1 Pengertian *Food & Beverage Service*

Dalam hal ini peran *Food and Beverage Departmen* dalam sebuah hotel cukup penting, ini dikarekan fungsinya yang merupakan salah satu dari tujuan dan penghasilan sebuah hotel, { I Gede Agus Mertayasa – (2020 : 2)} menyatakan:

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (*cattering*).
2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *F&B*; yang dilakukan oleh *steward*.
4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

#### 2.2 Pengertian Restoran

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2020 : 2), restoran adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Pada

hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran.

#### 2.3 Pengertian *Greeter*

*Greeter* adalah bagian dari *waiter* atau *waitress* yang bertugas menyambut dan menerima tamu pada suatu restoran. Peran *greeter* pada suatu restoran begitu penting, karena *greeter* adalah orang pertama yang akan ditemui oleh tamu dan berhadapan langsung, sehingga seorang *greeter* harus mampu membuat tamu merasa diperhatikan, membuat tamu merasa begitu dihargai, merasa nyaman dan menghasilkan kesan yang sangat impresif terhadap tamu.

Seorang *greeter* harus berpenampilan menarik, bersih dan rapi, sesuai dengan *standard grooming* yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel. Seorang *greeter* juga harus mampu menjelaskan dan menguasai menu yang disediakan oleh restoran kepada tamu. Selain itu, seorang *greeter* juga dituntut untuk menguasai beberapa ucapan-ucapan sapaan dalam beberapa bahasa asing.

Manfaat *Greeter*

Manfaat *greeter* menurut Lalu Darmawan Hariyanto adalah dengan adanya *greeter* maka semua pekerjaan dapat terorganisasi dengan baik sesuai dengan *job description* masing-masing *staff* di restoran dan dapat berjalan dengan lancar.

#### 2.4 Tugas Dan Tanggung Jawab *Greeter* Di Restoran

Tugas dan tanggung jawab *greeter* menurut Lalu Darmawan Hariyanto yang menyatakan bahwa :

1. Memastikan makanan tamu baik-baik saja ketika tamu sedang makan.
2. Menciptakan kesan pertama dan terakhir tamu yang impresif.
3. Menciptakan suasana yang nyaman dan *friendly*.
4. Menciptakan relasi antar tamu dan *staff*.
5. Merekomendasikan tamu memilih menu.

Adapun tugas dan tanggung jawab *greeter* restoran adalah sebagai berikut :

Menerima dan mengurus reservasi baik melalui telfon atau langsung.

1. Menjalankan tahapan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur dari perusahaan.
2. Memberikan informasi tentang produk makanan dan minuman, fasilitas yang ada dan juga promosi yang sedang berlangsung kepada tamu.
3. Memberikan pelayanan dan berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.

## **2.6 Prosedur Penerimaan Tamu Di Restoran**

Menurut I Gede Agus Mertayasa – Ed. I. – (2020 : 53) prosedur penerimaan tamu di restoran sebagai berikut :

1. Menerima tamu dan memberikan salam dengan baik, rama, dan sopan.
2. Mengantar tamu ke mejanya dan menunjukkan meja tamu.

3. Mempersilahkan tamu duduk dengan membantu menarik kursinya sedikit ke belakang dan kemudian mempersilahkan duduk.

4. Membuka *napkin* tamu dari sebelah kiri tamu dan diletakkan di pangkuan tamu.

5. Menuangkan *ice water* ke dalam *water goblet glass* tamu dari sebelah kanan dengan mempergunakan *water picher*.

6. Menyuguhkan daftar minuman dan menjelaskan tentang minuman tersebut.

7. Mengambil pesanan tamu untuk minuman pembuka dan mendistribusikannya ke bar lalu dihidangkan.

8. Menyuguhkan daftar makanan dan menjelaskan tentang makanan tersebut.

9. *Taking order* makanan tamu lalu didistribusikan ke dapur dan kasir.

10. Melengkapin alat makan yang ada diatas meja tamu dengan menggunakan *round tray/ plate* yang disesuaikan dengan makanan tamu.

11. Menyuguhkan makanan pembuka dari sebelah kanan tamu, selanjutnya mempersilahkan tamu makan.

12. Mengangkat piring kosong makanan pembuka dari sebelah kanan tamu.

13. Menyuguhkan makanan utama dari sebelah kanan tamu dan selanjutnya di *clear-up*.

14. Kemudian memasang alat makan untuk makanan penutup.

15. Lalu menyuguhkan makanan penutup dari sebelah kanan tamu dan mempersilahkan makan.

16. Kemudian *clear-up for dessert*.

17. Setelah *clear-up* menawarkan kopidan *tea* dengan menggunakan *tray*.

18. Menyuguhkan *bill* pembayaran tamu, dan dialasi dengan *bill tray*.

19. Kemudian mengucapkan terima kasih kepada tamu.

### **2.7 Tugas Dan Tanggung Jawab Supervisor di Restoran.**

Adapun tugas dan tanggung jawab *supervisor* menurut Marsum WA (2020 : 81) menyatakan :

1. Bertanggung jawab atas semua tingkatan pelayanan, termasuk keadaan atau romam dari ruang makan, persyaratan serta tempat duduk bagi para tamu.

2. Memelihara ruangan itu serta area restoran agar selalu sehat, bersih, rapi serta menarik.

3. Oman dari ruangan makan atau *dining room* serta semua stafnya hanya dapat dikontrol dengan inspeksi.

4. Sebelum *dining room* dibuka, sebagian besar alat-alat yang perlu dikontrol di dalam kebanyakan restoran ialah daun pintu dan jendela, lantai dan dinding, korden yang tebal maupun tipis, cermin dan gambar-gambar, taplak meja dan *napkin*, meja samping, meja dan kursi, daftar menu, asbak, garam, merica dan vas bunga, absensi stafnya, barang-barang distribusi, air *conditioning*(AC) dan alat pemanas.

5. Menerima informasi special yang perlu dilaksanakan dan instruksi baik dari *chef's* maupun manejer restoran

6. Menerima pembukuan atau pesanan tempat pada spesial *event*. Spesial *party*, tamu-tamu penting atau *VIP Guests* dan sebagainya.

7. Menentukan tempat untuk tamu-tamu rombongan.

8. Mengatur *captain*, *waiter* serta *Busboy* pada *stasion* masing-masing.

9. *Supervisor* juga harus mengawasi jalannya pelayanan atau *service* secara menyeluruh, serta memperhatikan pula tamu-tamu yang ada direstoran, termasuk kesehatannya.

10. Mengontrol kehadiran stafnya setiap hari, membuat *schedules*serta menginstruksikan kerja lembur bila diperlukan.

11. Mengadakan *briefing* sangat berguna untuk menerangkan menu baru, menerangkan menu apa yang perlu disarankan kepada tamu, memberitahukan makanan yang habis terjual atau barangnya ada. Namun kualitasnya sudah tidak baik, dan memeriksa bawahannya dalam hal kerajinan, kebersihan kerapihan serta kesiap-siagaan di dalam menghadapi tamu.

12. Menampung saran-saran serta ide-ide yang baik dari para bawahannya demi kemajuan operasi, serta meneruskannya kepada manajer restoran secepatnya.

13. Menampung saran-saran serta keluhan-keluhan dari tamu, serta

berusaha untuk menangani keluhan-keluhan itu secara bijaksana.

14. Selalu menjaga keserasian dan keharmonisan hubungan antar bawahan dan membina kerja sama yang baik dan selalu penuh gairah kerja harus dapat terbentuk.

15. Kelancaran servis dan kepuasan tamu adalah tanggung jawab *supervisor* sepenuhnya. Oleh karena itu bila terjadi hambatan, kemacetan, atau kesalah-pahaman, baik dengan pihak dapur maupun *bar, supervisor* yang akan menyelesaikannya dengan sebijaksana mungkin.

16. Perselisihan yang terjadi antara sesama staf, *supervisor* yang menyelesaikannya secara kekeluargaan dan musyawarah.

17. Supervisor mengawasi jalannya investorisasi pada persediaan semua alat-alat yang dipergunakan untuk operasi sehari-hari dan sebagainya.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskripsi kualitatif. Penulis mengadakan penelitian ini pada saat melaksanakan *research* selama 1 (satu) bulan tanggal 01 Februari 2021 sampai 01 Maret 2021 pada Saka Hotel Medan.

##### 3.2 Populasi dan Sampel

Dalam hal ini yang menjadi populasi dalam penelitian penulis adalah 22 orang yang terdiri dari 6 orang petugas restoran yaitu, 1 orang *manager* 1 orang *supervisor*, 5 orang *greeter* yang merangkap sebagai

*aiter/waitress* dan 15 orang tamu Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

Dan adapun sampel dari penelitian ini penulis adalah 22 orang yang terdiri dari 6 orang petugas restoran yaitu, 1 orang *manager*, 1 orang *supervisor*, 5 orang *greeter* yang merangkap sebagai *waiter/waitress* dan 15 orang tamu Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

##### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

###### a. Observasi

Penulis langsung terjun ke lapangan terjun ke lapangan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu kondisi, situasi, proses dan perilaku sebagai objek yang di teliti.

###### b. Wawancara

Komunikasi kepada pihak manajemen maupun karyawan café, guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

###### c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan mengumpulkan berbagai refrensi yang berhubungan dengan objek penelitian seperti buku-buku yang berhubungan dengan materi tugas akhir.

### BAB IV

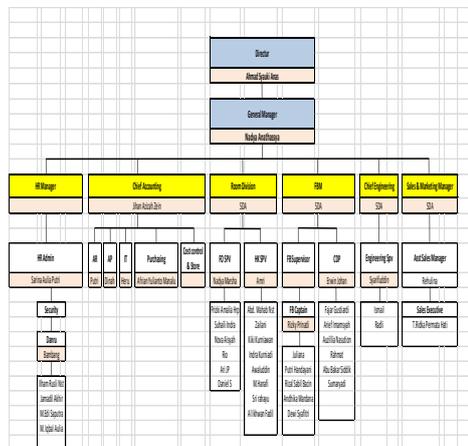
#### GAMBARAN UMUM TENTANG SAKA HOTEL MEDAN

##### 4.1 Letak dan Lokasi

Hotel Saka Medan tergolong dengan City Hotel, yaitu hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang bertujuan bisnis atau dinas. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu pebisnis atau urusan dinas.

### 4.2 Struktur Organisasi Hotel Saka Medan

Gambar Struktur Organisasi Saka Hotel Medan



Gambar 4.1 Sumber Human Resources Development (HRD) Saka Hotel Medan(2021)

## BAB V

### ANALISIS MASALAH

#### 5.1 Analisis Standar Operasional Prosedur Menyambut Tamu di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

Masih ditemui kesalahan pada saat operasional berlangsung, pada saat menyambut tamu, seperti karyawannya tidak memenuhi standar operasional prosedur pada penyambutan tamu. Contohnya pada saat *breakfast staff greeter* tidak selalu berdiri di depan restoran pada saat jam *breakfast* berlangsung.

Adapun pelaksanaan standar operasional prosedur *greeter* pada saat *Breakfast time* di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan sesuai SOP (2020) adalah sebagai berikut :

1. *Greeting the guest* merupakan kata sambutan ke pada tamu.
2. *Escort the table* adalah mengantar tamu ke meja yang di inginkan oleh tamu.
3. *Pouring tea & coffee* atau menuangkan *tea & coffee* kedalam *tea cup* tamu dari sebelah kanan dengan menggunakan *pitcher*.
4. Mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan yang disediakan di meja *buffet*.
5. *Clearing and crumbing the table* adalah proses membersihkan dan menyusun kembali peralatan makan dan minum seperti semula. Kemudian mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai *breakfast*.

Standar *greeting* menyapa tamu di pagi hari : “ selamat pagi bapak/ibu selamat datang di restoran kita (dengan menggunakan simbol tangan sesuai dengan standar Hotel Saka, boleh saya tahu dari kamar berapa bapak/ibu (sambil meminta kupon/ *voucher breakfast*), boleh tahu meja untuk berapa orang bapak/ibu, meja *smoking* atau *non smoking*. Selanjutnya *greeter* harus mengantar tamu (*escrot the guest*) ke meja yang di inginkan.

Adapun pelaksanaan standar operasional prosedur *greeter* pada saat *Lunch/Dinner time* di Restoran

Nangroe Saka Hotel Medan sesuai SOP (2020) adalah sebagai berikut :

1. *Greeting the guest* merupakan kata sambutan ke pada tamu. *Greeter* menyambut tamu dan menyapa tamu dengan ramah, kemudian *greeter* menanyakan tamu apakah sudah melakukan reservasi atau belum dan mempersilahkan tamu untuk masuk.
2. Mengantar tamu ke meja yang telah melakukan reservasi. Jika belum melakukan reservasi menanyakan tamu berapa orang dan menanyakan mau ruang *smoking or non smoking*.
3. Mengantarkan tamu ke mejanya dan menunjukan ke meja tamu.
4. Mempersilahkan tamu duduk dengan membantu menarik kursinya sedikit kebelakang dan kemudian mempersilahkan untuk duduk.
5. Menuangkan *ice water* ke dalam *water goblet glass* tamu dari sebelah kanan dengan mempergunakan *water picher*.
6. Menyuguhkan daftar minuman dan menjelaskan tentang minuman tersebut.
7. Mengambil pesanan tamu untuk minuman pembuka dan mendistribusikannya ke bar lalu dihidangkan.
8. Menyuguhkan daftar makanan dan menjelaskan tentang makanan tersebut.
9. *Taking order* makanan tamu lalu didistribusikan ke dapur dan kasir.
10. Melengkapin alat makan yang ada diatas meja tamu dengan

menggunakan *round tray/ plate* yang disesuaikan dengan makanan tamu.

11. Menyuguhkan makanan pembuka dari sebelah kanan tamu, selanjutnya mempersilahkan tamu makan.
12. Mengangkat piring kosong makanan pembuka dari sebelah kanan tamu.
13. Menyuguhkan makanan utama dari sebelah kanan tamu dan selanjutnya di *clear-up*.
14. Kemudian memasang alat makan untuk makanan penutup.
15. Lalu menyuguhkan makanan penutup dari sebelah kanan tamu dan mempersilahkan makan.
16. Kemudian *clear-up for dessert*.
17. Setelah *clear-up* menawarkan kopi dan tea dengan menggunakan *tray*.
18. Menyuguhkan rekening pembayaran tamu, dan dialasi dengan *bill tray*.
19. Kemudian mengucapkan terima kasih kepada tamu.

Standar *greeting* seorang *greeter* pada saat *lunch/dinner* : selamat siang/sore/malam bapak/ibu selamat datang ke restoran kita, (dengan menggunakan simbol tangan sesuai dengan standar hotel Saka), sudahkah bapak/ibu membuat reservasi sebelumnya. Untuk tamu yang membuat reservasi maka *greeter* harus menanyakan nama tamu, selanjutnya dilihat dalam buku reservasi nama tamu tersebut. Tamu di *make sure* ( dipastikan kembali mejanya sesuai dengan resevasi) selanjutnya diantar (*escort the guest*)

ke meja *smoking* atau *non smoking* sesuai dengan pesanan yang diinginkan oleh tamu.

Standar *greeting* menyapa tamu yang tidak memiliki reservasi pada saat *lunch/dinner* : selamat siang/sore/malam bapak/ibu, sudhkah bapak/ibu membuat reservasi sebelumnya jika tamu menjawab tidak maka seorang *greeter* harus menanyakan berapa jumlah tamu, meja *smoking or non smoking* dengan kalimat yang sopan yaitu : boleh saya tahu meja untuk berapa orang bapak/ibu, meja *smoking* atau *non smoking*, selanjutnya *greeter* mengantarkan tamu ke meja yang diinginkan oleh tamu (*escort the guest*).

Dari hasil observasi dan wawancara tentang standar operasional prosedur pada saat *breakfast* di atas penulis mendapatkan data dan menuliskan ke dalam table sebagai berikut :

**Tabel 5.1**  
**Tanggapan Greeter Terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pada Saat Breakfast di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.**

n=5

| No | Jawaban informan   | Jumlah | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------|----------------|
| 1  | Dilaksanakan       | 2      | 40             |
| 2  | Tidak dilaksanakan | 3      | 60             |
|    | Jumlah             | 5      | 100            |

Dari data di atas dapat diketahui bahwa *greeter* yang

dilaksanakan 40% sementara *greeter* yang tidak melaksanakan mencapai 60%, maka disimpulkan lebih banyak *greeter* yang tidak melaksanakan tentang tugas dan tanggung jawabnya pada saat *breakfast time*. Dan adapun observasi dan wawancara tersebut maka penulis membuatnya ke dalam sebuah tabel untuk memperjelas penjelasan tugas dan tanggung jawab *greeter* pada saat *Lunch/Dinner* di atas sebagai berikut :

**Tabel 5.2**  
**Tanggapan Greeter Terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pada Saat Lunch & Dinner di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.**

n=5

| No | Jawaban informan   | Jumlah | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------|----------------|
| 1  | Dilaksanakan       | 1      | 20             |
| 2  | Tidak Dilaksanakan | 4      | 80             |
|    | Jumlah             | 5      | 100            |

Dari data di atas dapat diketahui bahwa *greeter* yang melaksanakan standar operasional prosedur melayani tamu pada saat *Lunch/Dinner* sebanyak 1 orang (20 %) , sebanyak 4 orang (80%) tidak melaksanakan standar operasional prosedur.

## 5.2 Analisis Tugas dan Tanggung Jawab Greeter di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

Melayani tamu adalah salah satu tugas dan tanggung jawab seorang *greeter*. Akan tetapi tidak semua *greeter* paham akan semua

tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya. Bahkan banyak *greeter* yang tidak menjalankan semua tugas yang telah diberikan dan kadang lalai dalam menjalankan tugasnya. Masih ada beberapa kelalaian *greeter* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab seperti ditemukan *greeter* yang belum memahami setiap tugas yang telah diberikan, hal ini dikarenakan tidak semua *greeter* melakukan tugas dan tanggung jawab, seperti *greeter* kurang tersenyum dan ramah saat menyapa tamu yang datang ke restoran sehingga *greeter* belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Terkadang juga suka memilih-milih tamu dengan pelayanan yang diberikan, sehingga perilaku tamu tidak baik kepada *greeter*.

Pelayanan *greeter* di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan masih terlihat kurang baik dan maksimal. *greeter* masih kurang ramah pada saat menyambut tamu yang datang ke restoran seperti pada saat operasional *breakfast*, *lunch* maupun *dinner* ditemukannya *greeter* yang kurang tersenyum saat menyambut tamu sering tidak *stand by* (berdiri) di meja pintu masuk, *greeter* yang tidak mempersiapkan buku resevasi tamu (*reservation book*) di meja *greeter* dan sering menulis resevasi tamu dalam selembar kertas sehingga kurang terkesan kurang baik dan

profesional). *Greeter* juga merangkap menjadi pramusaji di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan, *greeter* tidak hanya menyambut tamu saja, *greeter* juga melakukan *taking order*, mengantarkan pesanan tamu, melakukan *clear up* dan melakukan *polishing* disaat waktu senggang atau pada saat tidak ramai tamu yang datang ke restoran.

**Tabel 5.3**

**Tanggapan Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab *Greeter* di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.**

**n=5**

| No | Jawaban informan   | Jumlah | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------|----------------|
| 1  | Dilaksanakan       | 2      | 40             |
| 2  | Tidak dilaksanakan | 3      | 60             |
|    | Jumlah             | 5      | 100            |

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan *greeter* terhadap tugas dan tanggung jawab *greeter* melayani tamu di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan, dilaksanakan dengan baik hal ini dapat di ketahui dari sebanyak 2 orang (40%) melaksanakan tugas dan tanggung jawab *greeter* yang berlaku, dan 3 orang (60%) Tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawab *greeter* berlaku.

**5.3 Analisis Peranan *Supervisor* terhadap Tugas dan tanggung jawab *Greeter* di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.**

Peranan *supervisor* terhadap tugas dan tanggung jawab *greeter*

menyambut tamu, *supervisor* dituntut untuk membantu *greeter* dan mengawasi operasional restoran, serta memberikan pelatihan terhadap *greeter*. Dari data di atas dapat dilihat bahwa tanggapan *supervisor* pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *greeter* dinyatakan 50% paham terhadap pelayanan *greeter* dan 50% kurang paham terhadap tugas dan tanggung jawab *greeter* kepada tamu.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Tugas dan tanggung jawab *greeter* masih kurang pada saat operasional *Breakfast, lunch* maupun *Dinner* masih ditemukan *greeter* yang kurang tersenyum saat menyambut tamu sering tidak *stand by* di meja pintu masuk pada saat jam *breakfast* berlangsung, *greeter* tidak mempersiapkan buku reservasi tamu.

Peranan *supervisor* terhadap tugas dan tanggung jawab *greeter* menyambut tamu, *supervisor* dituntut untuk membantu *greeter* dan mengawasi operasional restoran, serta memberikan pelatihan terhadap *greeter*. *Supervisor* seharusnya memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap pelaksanaan kerja yang dilakukan *greeter* di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan sehingga pelayanan kepada tamu lebih baik dan optimal.

#### 6.2 Saran

Untuk terlaksananya standar operasional prosedur menyambut tamu di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan, sebaiknya manajemen restoran lebih agar mengadakan pengawasan yang lebih ketat lagi terhadap prosedur menyambut tamu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hakim M. Faturrahman Nurul, Ani Wijayanti. 2020, *Operasional Restoran dan Bar*. Yogyakarta.
- Marsum WA, 2020, *Restoran dan Segala Permasalahannya*- Ed.IV. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa I Gede Agus Mertayasa. 2020, *Food & Beverage Service, Job Preparation*, Yogyakarta.
- NoorJuliansyah Noor, 2017, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.
- Sinaga Firman, 2018, *Restoran dan Kegiatannya*, Yogyakarta : Andi