

## TINJAUAN TENTANG KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN PRAMUSAJI RESTORAN ASTRO HOTEL GRAND ANTARES INDONESIA DI MEDAN

Ivan Benedict Tambunan  
Tourism and Hotel Academy of Darma Agung  
[ivanbenedict@gmail.com](mailto:ivanbenedict@gmail.com)

### Abstrak

Kepuasan adalah yang bersifat puas, kesenangan, dan kelegaan. Dan pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditujukan untuk kepuasan kepada tamu, melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan tamu akan terpenuhi. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi di Hotel Grand Antares saya menemukan banyak tamu yang mengeluh tentang keterlambatan pesanan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu, diakibatkan karena kurangnya komunikasi pramusaji kepada kitchen, dimana berdasarkan tabel 6 orang / 46% staff menyatakan memberikan pelayanan dengan puas, tamu akan puas jika tamu mendapatkan apa yang mereka inginkan. Bahkan lebih sangat puas jikalau tamu mendapatkan pelayanan yang di luar dari ekspektasi. Tetapi kalau tamu mendapatkan ketidakpuasan, tamu tidak akan kembali ke Restoran di Hotel Grand Antares Indonesia, Medan. Masalah terhadap prosedur pesanan taking order karena kurangnya komunikasi pramusaji terhadap staf kitchen, dan ada juga masalah upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pengantaran makanan dan minuman. Dengan kurang maksimalnya petugas pramusaji dalam memberikan pelayanan maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia, Medan.

### Kata Kunci : Peralatan, Pramusaji, Restoran

#### 1. PENDAHULUAN

Restoran merupakan salah satu *outlet* yang menyediakan segala kebutuhan tamu dalam makanan dan minuman. Secara umum, Restoran mengutamakan pelayanan kepada tamu karena pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan kesan tersendiri bagi tamu. Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang diberikan kepada tamu, melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi.

##### 1.1 Rumusan Masalah

Oleh karena itu, penulis merumuskan masalah yang dipaparkan diatas yaitu :

1. Bagaimanakah keterlambatan pesanan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia di Medan?

2. Bagaimanakah prosedur pesanan taking order Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia di Medan?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pengantaran makanan dan minuman Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia di Medan?

##### 1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keterlambatan pesanan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu di Restoran.
2. Untuk mengetahui prosedur pesanan taking order di Restoran.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan

kepuasan pelayanan pengantaran makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu di Restoran.

## 2. URAIAN TEORETIS

### 2.1 Prosedur Pesanan Taking Order

Taking order merupakan bagian dari pelayanan yang sangat penting. Karena melalui taking order pramusaji dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan tamunya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur taking order dan untuk mengetahui hambatan taking order oleh food and beverage service pada Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia, Medan.

### 2.2 Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pengantaran Makanan dan Minuman

1. Terapkan standarisasi dalam penampilan dan kebersihan pramusaji
2. Gunakan pembagian area kerja dengan sistem
3. Terapkan sistem kerja yang efektif rotasi

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis mengadakan penelitian pada Hotel Grand Antares Indonesia di Medan yang berlokasi di jalan Balai Kota No.1 Medan 20112 North Sumatra – Indonesia. Dimulai pada tanggal 01 Agustus 2019 sampai 29 Februari 2020 di Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia, Medan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Prof, Dr.Sugiyono dalam Ivan Benedict (2005 : 60) bahwa populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pramusaji di Restoran Astro pada Hotel Grand Antares Indonesia di Medan yang berjumlah 13 orang.

Menurut Prof, Dr.Sugiyono (2005 : 61) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki sehari-hari oleh populasi tersebut. Adapun sampel dari penelitian yang dilakukan adalah pramusaji Restoran Astro pada Hotel Grand Antares Indonesia di Medan yang berjumlah 13 orang.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian karya tulis metode/teknik yang digunakan penulis sebagai berikut :

#### a. Penelitian Kepustakaan ( *Library Research* )

Yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara mengolah suatu data yang diperoleh dari sumber kepustakaan secara teoritis sebagai pembandingan dengan keadaan yang dijumpai di lapangan.

#### b. Penelitian Lapangan ( *Field Research* )

Penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data atau bahan dengan cara penelitian di lapangan. Data atau bahan diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan berbagai narasumber atau dengan cara mengamati langsung dari lokasi penelitian.

### 3.4 Analisa Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode-metode dalam menganalisis data yakni suatu prosedur/cara mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis.

Riset dapat dilakukan dalam dua metode, yaitu “metode kuantitatif” dan “metode kualitatif”. Metode yang dipilih oleh penulis adalah metode kualitatif yang berupa survei langsung ke lapangan, melakukan berbagai analisis dan perbandingan yang ada dalam SOP ( *Standart Operasional Procedure* ) dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

dan mengakibatkan makanan dingin dan tamu komplek.

#### 4. PEMBAHASAN

##### 4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Grand Antares Indonesia di Medan

Selama berdirinya Hotel Grand Antares Indonesia di Medan, pihak manajemen menilai dan memutuskan untuk membuka hotel baru yang lebih *exclusive* dengan menarik minat tamu lebih banyak. Pada tahun 1 Januari 2007 maka berdirilah Hotel grand Antares Indonesia berbintang empat yang mulai beroperasi pada tanggal 10 Februari 2008 . Hotel ini terletak di jalan sisimangaraja no. 328 Medan dibawah naungan PT. Antares Sinar Karunia yang dimiliki oleh putra pribumi Dr. Isbar Manurung.

Secara resmi, pada tanggal 29 Februari 2008 Hotel Antares Indonesia di Medan dan Hotel Grand Antares Indonesia di Medan bergabung menjadi PT. Antares Sinar Karunia dengan mengakuisis CV.

##### 4.2 Lokasi Hotel Grand Antares Indonesia

Lokasi terdekat Hotel Grand Antares Indonesia di Medan, (0,88 km) dari Stadion Teladan Medan, (2,06 km) dari Wonder Water Words, (2,14 km) dari Masjid Raya Al-Mahsun, (2,22 km) dari Masjid Agung Medan.

#### 5. ANALISA MASALAH

##### 5.1 Keterlambatan Pesanan Makanan dan Minuman Yang Disajikan Kepada Tamu Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia Di Medan.

Keterlambatan pesanan makanan dan minuman kepada tamu, diakibatkan karena kurangnya komunikasi pramusaji kepada departemen kitchen yang mengakibatkan makanan lama untuk disajikan kepada tamu

##### 5.2 Prosedur Taking Order Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia di Medan.

Taking Order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : kitchen, bar, dan pastry. Taking order merupakan bagian dari service, biasa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet.

##### 5.3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pengantaran Makanan dan Minuman Restoran Astro Hotel Grand Antares Indonesia Di Medan.

Pemesanan makanan dan minuman pada Restoran Astro telah dilakukan melalui tahapan taking order dimana pramusaji menyampaikan pesanan tamu ke kitchen, selanjutnya terjadi kendala dimana keterlambatan proses penyampaian pesanan tamu yang mengakibatkan tamu complaint. Untuk itu upaya yang dilakukan oleh supervisor pada restoran melalui *briefing* bersama semua staf restoran.

#### 6. KESIMPULAN DAN SARAN

##### KESIMPULAN

1. Pelayanan pramusaji di Restoran masih kurang dilaksanakan dengan maksimal karena kurangnya staf dalam mengelola proses pesanan atau request tamu yang mengakibatkan kualitas makanan yang disajikan tidak sesuai dengan keinginan dari tamu.

2. Prosedur taking order di Restaurant sudah berjalan baik dan pelaksanaannya

sesuai dengan SOP baik pada saat menerima, mencatat, serta mendistribusikan pesanan ke kitchen. Namun staf kitchen lama untuk merespon taking order tersebut, sehingga terjadi keterlambatan pengantaran Makanan dan Minuman pada tamu.

3. Adapun upaya yang dilakukan Supervisor terhadap restoran dengan melakukan *briefing* pada sore hari namun belum efektif menambah wawasan daripada pramusaji.

#### SARAN

1. Disarankan agar pihak dari *management briefing* tetap dilakukan dan diupayakan menambah *staf kitchen* ataupun memberikan pelatihan yang berhubungan dengan pramusaji dan *kitchen*.

2. *Prosedur taking order* tetap dilakukan sesuai dengan SOP dan distribusikan kepada *kitchen*, selanjutnya pramusaji mengingatkan kembali atas pesanan tamu sesuai dengan *request* tamu.

3. Memberikan pengarahan kepada pramusaji agar dalam tugasnya dilakukan sesuai SOP (standar operasional prosedur) disamping itu perlu diberikan pelatihan agar semua pramusaji lebih profesional dalam melayani tamu yang ada di restoran.

Suharso dan Retnoningsih, Ana, 2011, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Widya Karya, Semarang.

Wiwoho, Ardjuno, S.Sos, 2008, *Pengetahuan Tata Hidang*, Erlangga, Jakarta.

W. A, Marsum, 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi Offset, Yogyakarta.

#### RUJUKAN INTERNET

<https://www.hotelgrandantares.com>

#### DAFTAR PUSTAKA

Bambang Sujatno, A, 2011, *Hospitality*, Andi Offset, Yogyakarta.

Djoko, Subroto, F.Y, 2003, *Food & Beverage and Table Setting*, PT Grasindo, Jakarta.

Goodman, Raymond, Jr, 2002, *F & B Service Management*, Erlangga, Jakarta.

Hikmat, Mahi, M, 2011, *Metoda Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

