

PELAYANAN PRIMA PRAMUSAJI DALAM MELAYANI TAMU DI RESTORAN HOTEL

Putri Sinta Belia

Akademi Pariwisata Bunda
putrisintabelia548@gmail.com

Yen Polisda

Akademi Pariwisata Bunda
yenpolisda@akparbundapadang.ac.id

ABSTRACT

This article reports the research results in the service excellence of waiters and waitresses working at hotel restaurants. The data were gained through documentation and participant observation at Cerenti Restaurant The ZHM Premiere Padang city, the province of West Sumatera, Indonesia. The findings identified that there were 18 standard procedures for servicing domestic guests or Indonesian Guests and 20 standard procedures for servicing international guests. It was also found out that there were 2(two) additional services given to international guests, that is, serving welcoming bread and offering wine. The finding of this study also stressed that all waiters and waitresses already served all guests, either domestic or international guests, appropriately as written in Standard Operating Procedures (SOP) established by Food and Beverage service.

Keywords: *Service Excellent, Waiter, Guest, Restaurant Hotel.*

Corresponding Author: putrisintabelia548@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Dunia Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor ekonomi penting di Indonesia. Pariwisata menurut Utama (2017:20) adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut. Secara umum pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan untuk sementara waktu dari suatu tempat destinasi ke tempat destinasi lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Sektor pariwisata di Indonesia semakin berkembang dan memajukan eksistensinya baik di tingkat Nasional maupun Internasional.

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi di Indonesia memiliki kawasan pariwisata yang cukup besar. Sumatera Barat memiliki sejumlah destinasi wisata yang menarik, keindahan alam nan elok serta beragam kebudayaan di setiap daerah. Hal ini yang membuat wisatawan tertarik dan berkunjung ke tempat wisata yang ada di Sumatera Barat, karena itu pertumbuhan pariwisata di Sumatera Barat mengalami peningkatan dan pemerintah Sumatera Barat yang pada saat sekarang ini gencar melakukan promosi terhadap pariwisata yang ada di Sumatera Barat sehingga menarik perhatian wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Kota Padang merupakan pusat ibu kota Sumatera Barat. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata, kota Padang sudah memiliki infrastruktur penunjang pariwisata, seperti hotel dan penginapan, sarana transportasi dan lainnya. Kota Padang juga memiliki banyak potensi wisata seperti wisata alam (pantai, pegunungan dan panorama alam) dan wisata buatan.

Faktor yang paling penting untuk menciptakan kenyamanan tamu adalah kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Menurut Kotler (2008:83), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *Service Operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*Back Office*) dan *Service Delivery* yang biasanya tampak (*Visible*) atau diketahui pelanggan. Jenis pelayanan ini sering disebut pula *Front Office* atau *Front Stage*.

Akomodasi, salah satu bagian dari pariwisata, merupakan aspek utama bagi para wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata. Menurut Arthur (2016: 16) akomodasi adalah suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Kualitas akomodasi meliputi aspek kenyamanan kamar, kebersihan akomodasi, keamanan, makanan, kondisi fisik dan efisiensi serta sikap karyawan. Akomodasi yang berkualitas dapat memberikan kenyamanan bagi para wisatawan selama melakukan kunjungan ke suatu destinasi.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No.2 tahun 2014 pasal 1, "Hotel adalah sarana penyedia akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makanan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian atau sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan". Oleh sebab itu, usaha akomodasi merupakan sebuah usaha bisnis. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang didalamnya

terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang diperuntukkan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk kepentingan pekerjaan, keluarga maupun liburan. Pada bisnis hotel ini pelayanan adalah penentu jumlah okupansi.

Food and beverage department adalah *department* yang bertugas menangani kebutuhan makanan dan minuman. Pada departemen ini sangat dibutuhkan pelayanan prima pramusaji karena pramusaji berhubungan langsung dalam pemberian pelayanan kepada tamu di restoran. Pelayanan penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dilakukan di bar, restoran, *banquet* dan *room service*. *Food and beverage service* diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. Makanan dan minuman yang disediakan tentunya mengutamakan faktor citra, rasa, dan mutu pelayanannya. Dalam hal ini, *food and beverage service* berperan penuh untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang disertai keramah tamahan, kesopanan, dan senyuman sehingga tamu merasa nyaman menikmati makanan dan minuman di restoran (Soekresno (2001)).

Pramusaji

Pramusaji adalah individu yang memiliki peranan yang sangat penting di restoran. Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu- tamu, membuat tamu- tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*Table Setting*) untuk tamu berikutnya Marsum (2005: 90)..

Dalam memberikan pelayanan prima, seorang pramusaji berpedoman pada tahapan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Marsum (2005:93) secara umum ada 3 (tiga) tahapan tanggungjawab pramusaji: *pre-opening*, *during operation*, dan *after closing*.

Pelayanan prima *pre-opening* adalah tanggungjawab sebelum pelayanan restoran dibuka untuk umum. Ada 4 (empat) pelayanan prima pramusaji pada *Pre-Opening* ini. Pertama, seorang pramusaji datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan *supervisor*. Kedua, seorang pramusaji memeriksa meja atau *table setting* secara keseluruhan. Jika ada alat yang kurang, harus dilengkapi. Jika ada yang tidak pantas untuk digunakan harus diganti. Jika belum rapi dirapikan. Ketiga, seorang pramusaji mempersiapkan daftar makanan dan minuman. Keempat, seorang pramusaji melengkapi (*table setting*) jika ada pesanan *in advance* atau telah dipesan sebelumnya.

Pelayanan prima *during operation* adalah tanggungjawab selama restoran telah dibuka. Seorang pramusaji memberikan 7 (tujuh) pelayanan prima. Pertama, pramusaji menyambut tamu yang datang ke restoran. Kedua, pramusaji membantu menghantarkan tamu ke tempat duduk yang sesuai. Ketiga, pramusaji mencatat pesanan tamu dan mengulangi pesanan tamu tersebut agar tidak terjadi kesalahan. Keempat, pramusaji memberikan *Welcome Bread* kepada tamu yang memesan menu *Ala Carte*. Kelima, pramusaji mengisi air ke dalam gelas tamu. Keenam, pramusaji melayani tamu secara keseluruhan dengan baik. Ketujuh, pramusaji memeriksa kembali apakah semua pekerjaan telah dilaksanakan dengan baik dan teratur, dan melaporkan semua pekerjaan yang telah selesai tersebut kepada pramusaji *Shift*

berikutnya

Pelayanan prima *After Closing* adalah tanggungjawab setelah restoran ditutup sesuai dengan jadual. Pada tahapan ini ada 5 (lima) tugas seorang pramusaji. Pertama, Seorang pramusaji merapikan meja kursi serta *Trolley* yang tadi digunakan untuk melayani tamu. Kedua, Seorang pramusaji mengganti taplak meja jika diperlukan. Ketiga, Seorang pramusaji membersihkan meja atau kursi dari remah-remah makanan. Keempat, Seorang pramusaji mengeringkan semua peralatan yang telah selesai dicuci dari tempat pencucian seperti *Glassware, Chinaware, Cutleries*, dan perlengkapan lainnya. Kelima, seorang pramusaji mencatat seluruh laporan kerja selama satu hari ke dalam *Log Book* agar menjadi perbaikan untuk hari berikutnya

Tamu

Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah hotel karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan baik dengan tamu maka hotel akan kehilangan segalanya, seperti pendapatan dan pelanggan. Agar tamu-tamu yang datang merasa nyaman berada di hotel selama menginap hotel harus memberikan pelayanan prima sehingga tercipta perasaan "*feeling-like home*".

Terdapat berbagai macam jenis tamu yang menginap di suatu hotel. Jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan (Agusnawar, 2004) sebagai berikut:

1. *Domestic Tourist* , yaitu wisatawan nusantara yang menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu weekend, special even dan atau untuk aktivitas lain.
2. *FITs (Free Independent Travellers)*, yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan. Biasanya jenis tamu FITs melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (room only).
3. *GITs (Group Inclusive Tours)*, yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara travel agent.
4. *SITs (Special Interest Tours)* yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi candi Borobudur dan sebagainya.
5. *CIPs (Commercially Important Persons)*, yaitu tamu executive dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.
6. *SPATTs (Special Attention Guests)*, yaitu tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.
7. *VIPs (Very Important Persons)*, yaitu tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.
8. *Regular Guest*, yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu.

Regular guest sering disebut *walking guest*.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang telah dijelaskan di atas, jenis tamu secara umum dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu tamu nusantara dan tamu mancanegara. Setiap tamu yang datang ke restoran harus mendapatkan pelayanan prima oleh pramusaji hotel.

Jenis- Jenis Restoran

Menurut Atmodjo (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Selain menjelaskan tentang pengertian restoran, Marsum membagi restoran ke dalam sembilan tipe berbeda, yaitu:

1. *A la Carte Restaurant* adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi sehingga para tamu bebas memilih sendiri makanan tertera pada menu. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.
2. *Table D' hote Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menjual makanan menu dengan menu makanan yang lengkap, mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup. Menu setiap hidangan telah ditentukan harganya masing-masing, dengan harga yang bervariasi dari tiap menu yang disajikan.
3. *Coffee Shop atau Brasserie* adalah suatu restoran yang biasanya ada pada sebuah hotel yang menyediakan berbagai macam menu, baik menu makan pagi, makan siang maupun makan malam. Keberadaan *Coffee Shop* atau *Brasserie* ini memberikan kemudahan kepada tamu-tamu hotel. Mereka tidak perlu pergi ke luar hotel untuk mencari makan. Penyajiannya makanan dan minuman dalam bentuk prasmanan.
4. *Cafeteria atau Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh. Cafe ini biasanya didesain secara apik, agar bisa dijadikan tempat yang nyaman untuk mengobrol, bahkan dijadikan tempat untuk membicarakan bisnis. Selain itu, ada tambahan hiburan menarik seperti musik yang disediakan cafe tersebut agar menambah daya tarik bagi para pengunjung.
5. *Canteen atau Kantin* adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah gedung kantor, pabrik atau sekolah. Layaknya seperti restoran lainnya, kantin juga menyajikan menu yang cukup lengkap dan tentunya dengan harga yang cukup murah dibandingkan dengan restoran besar lainnya.
6. *Dining Room* adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa lainnya. Kelebihan lain dari dining room ini adalah tempat makan tidak hanya disediakan bagi para tamu yang sedang menginap di motel tersebut saja, tetapi juga terbuka bagi para tamu dari luar yang ingin menikmati menu makanan yang ada di motel tersebut.
7. *Inn Tavern* adalah suatu restoran yang tidak berada dalam suatu kawasan tertentu. Jenis restaurant ini dikelola oleh perorangan sebagai suatu usaha. Tentu harga makanan lebih relatif murah dibandingkan dengan restoran lainnya.
8. *Pizzeria* adalah suatu restoran yang didirikan khusus untuk menjual pizza. Restoran ini sangat tepat bagi para pencinta makanan khas italia seperti pizza, spaghetti, dan

makanan khas italia lainnya.

9. *Speciality Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu negara tertentu. Suasana dan dekorasinya juga disesuaikan dengan ciri dari suatu negara tersebut. Pelayanan yang disediakan juga berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut
10. *Family Type Restaurant* adalah suatu restoran sederhana yang dikhususkan bagi tamu rombongan keluarga. Restoran ini juga menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal

Pelayanan Prima

Layanan waiter dan waitress adalah salah satu faktor penentu peningkatan jumlah tamu pada hotel restoran. Menurut Christoper dan Wright (2007: 6), pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain, paling sering menggunakan berbasis kinerja waktu untuk membawa hasil yang diinginkan. Pelayanan *Food and Beverage* bagi para tamu hotel harus diberikan secara profesional dan semaksimal mungkin. Jenis pelayanan ini sering disebut *service excellence*. Sistem yang mendasari pelayanan dan selalu dipakai di hotel seluruh dunia. Ada 4 (empat) Jenis pelayanan di restoran, yakni *Table Service, Counter Service, Self Service* atau *Buffet Service, Carry Out Service* atau *Take Out Service*.

Dalam memberikan pelayanan prima, seorang pramusaji memiliki beberapa peranan dan aturan. Pertama, pramusaji cakap memberikan informasi, misalnya mengenai menu-menu makanan dan minuman, berbagai promosi yang tersedia, maupun informasi mengenai tata letak setup menu makanan dan minuman yang disajikan di restoran kepada tamu baik dari dalam maupun dari luar hotel. Dalam menjalankan aktivitas sebagai seorang pramusaji harus selalu menjaga sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. Hal tersebut akan menjadi nilai lebih bagi seorang pramusaji dan mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik kepada tamu. Kedua, seorang waiter atau waitress dalam memberikan pelayanan prima selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau standard operating procedure (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini SOP sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang berjalan di restoran dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen.

Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah urutan langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya *SOP* penyelenggaraan pekerjaan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan kesalahan dapat meminimalisir di lingkungan perusahaan. Jika terjadi kesalahan, dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat (Moekijat, 2008).

SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Tujuan utama dari penerapan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Dengan kata lain, tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua pihak

terkait dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya (Tambunan, 2013),

Berdasarkan paparan di atas, pelayanan prima seorang pramusaji sangat diperlukan. Oleh sebab itu, artikel ini memarkan temuan penelitian tentang:

1. Bagaimana Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan pramusaji dalam melayani tamu nusantara di restoran hotel?
2. Bagaimana Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan pramusaji dalam melayani tamu mancanegara di restoran hotel?
3. Bagaimana peranan pramusaji dalam melayani tamu di restoran hotel?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data dikumpulkan di Cerenti Restaurant The ZHM Premiere. Data dikumpulkan melalui dokumentasi SOP dan participant observation di Cerenti Restaurant The ZHM Premiere. Observasi dilakukan selama 1 (satu) bulan, yaitu mulai tanggal 11 Agustus 2021 sampai dengan 11 September 2021. Data yang diperoleh dianalisis dan dideskripsikan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

C. HASIL PENELITIAN

Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Terhadap Tamu Nusantara

Tamu Nusantara merupakan tamu restoran yang berasal dari Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Terdapat 18 (delapan belas) pelayanan prima pramusaji, sebagai berikut:

1. *Greeting* (Mengucapkan salam kepada tamu);
2. Mengantarkan tamu ke meja yang telah disediakan;
3. Membukakan kursi untuk tamu searah dengan arah jarum jam dan mengutamakan tamu wanita;
4. Membukakan *Napkin* untuk tamu searah dengan jarum jam dan mengutamakan tamu wanita;
5. *Pouring Water* (mengisi air ke dalam gelas tamu);
6. Memberikan menu kepada tamu dalam keadaan terbuka;
7. Mencatat pesanan tamu;
8. Repeat Order (mengulangi semua pesanan tamu);
9. Mengisi captain order untuk diteruskan ke bagian *kitchen*;
10. Transfer Captain Order ke *kitchen* untuk memproses pesanan;
11. Menghidangkan pesanan tamu searah jarum jam dan mengutamakan tamu wanita;
12. Memerhatikan meja tamu apabila ada gelas tamu yang kosong dan mengisinya kembali;
13. Melakukan *Clear up* (mengangkat piring-piring yang sudah kosong di meja tamu);
14. *Standby* di dekat meja tamu;
15. Menawarkan menu *dessert* sebagai hidangan penutup;
16. *Billing* (memberikan bill kepada tamu);
17. Menyerahkan bill dengan menyebut item kepada tamu dan menyebutkan item pesanan tamu dan total harganya;

18. *Greeting* (mengucapkan terima kasih).

Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan terhadap Tamu Mancanegara

Tamu Mancanegara yang tamu-tamu dari berbagai negara selain Indonesia. Tamu ini merupakan wisatawan mancanegara, disingkat wisman. SOP pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Terdapat 20 (dua puluh) prosedur pelayanan, sebagai berikut:

1. *Greeting* (Mengucapkan salam kepada tamu);
2. Mengantarkan tamu ke meja yang telah disediakan;
3. Membukakan kursi untuk tamu searah dengan arah jarum jam dan mengutamakan tamu wanita;
4. Membukakan *Napkin* untuk tamu searah dengan jarum jam dan mengutamakan tamu wanita;
5. *Pouring Water* (mengisi air ke dalam gelas tamu);
6. Memberikan menu kepada tamu dalam keadaan terbuka;
7. Mencatat pesanan tamu;
8. Repeat Order (mengulangi semua pesanan tamu);
9. Mengisi captain order untuk diteruskan ke bagian *kitchen*;
10. Transfer Captain Order ke *kitchen* untuk memproses pesanan;
11. Memberikan Welcoming Bread kepada tamu (apabila terdapat pesanan Main course)
12. Menghidangkan pesanan tamu searah jarum jam dan mengutamakan tamu Wanita
13. Menawarkan menu Wine kepada tamu apabila menu yang dihidangkan adalah menu untuk makan malam.
14. Memerhatikan meja tamu apabila ada gelas tamu yang kosong dan mengisinya kembali;
15. Melakukan *Clear up* (mengangkat piring-piring yang sudah kosong di meja tamu);
16. *Standby* di dekat meja tamu;
17. Menawarkan menu *dessert* sebagai hidangan penutup;
18. *Billing* (memberikan bill kepada tamu);
19. Menyerahkan bill dengan menyebut item kepada tamu dan menyebutkan item pesanan tamu dan total harganya;
20. *Greeting* (mengucapkan terima kasih).

Peranan Pramusaji dalam melayani tamu di restoran hotel

Berdasarkan data yang diambil melalui observasi di Cerenti Restaurant The ZHM Premiere, pramusaji telah melaksanakan peranannya dalam melayani tamu di Canting Restaurant yakni memberikan pelayanan yang prima disertai dengan keramahtamahan baik kepada tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Dalam melaksanakan peranan, tugas serta tanggungjawab yang telah ditetapkan oleh food and beverage service di Cerenti Restaurant The ZHM Premiere di Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia telah sesuai dengan prosedur yang tertera pada SOP. Keseluruhan

prosedur sudah diterapkan dengan baik dan benar oleh pramusaji dalam melayani tamu hotel di Cerenti Restaurant The ZHM Premiere.

D. KESIMPULAN

Ada empat kesimpulan dari temuan penelitian ini. Pertama, terdapat 18 (delapan belas) prosedur pelayanan prima pramusaji dalam melayani tamu nusantara tertera pada SOP Cerenti Restaurant The ZHM Premiere di Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Kedua, terdapat 20 (dua puluh) prosedur pelayanan prima pramusaji dalam melayani tamu mancanegara nusantara tertera pada SOP Cerenti Restaurant The ZHM Premiere di Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Ketiga, adanya penambahan pelayanan terhadap tamu mancanegara, yaitu menghadirkan *Welcoming Bread*, dan menawarkan menu *Wine* untuk hidangan makan malam. Keempat, pramusaji di Cerenti Restaurant The ZHM Premiere sudah melayani tamu dengan baik dan benar sesuai SOP yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Arthur, et.al (2016). Yogyakarta. Andi.
- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Chair, Ira Meirina, dan Heru Pramudia.(2017). *Hotel Room Divisi Management*. Depok: Kencana.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.(2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Fandy, Tjiptono. (2012). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi. Grand Zuri Hotel memiliki sejarah pendirian yang ditulis pada The ZHM Premiereadang<http://www.zhmhotels.com/hotel/the-zhm-premiere-padang/>
- Kotler. Philip, Keller, Levin Lane.(2008). *Marketing Management*. Global edition (14th. ed.) England: Pearson Education Ltd
- Marsum. AW. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Pasal 1 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*
- Soekresno. (1996). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2017). *Pengantar Industri Pariwisata*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Edisi kedua, Jakarta: Maiestas Publishing