



PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE DI HOTEL DUTA SYARI'AH PALEMBANG

^aYogi Afriansyah, ^bAriya Agustin, ^cUjang

^{abc} Politeknik Darussalam

^ayogiafriansah19@gmail.com, ^bariya.agustin@gmail.com, ^cujangmunir1973@gmail.com

Abstract. *This research focused on how the Food & Beverage service was at the Duta Syari'ah Palembang Hotel. The purpose of this research was to found out how the Food & Beverage service procedures were at the Duta Syari'ah Hotel Palembang. The method used were the observational method in which the author would observed, reviewed and wrote data by making direct observations in the field for 3 months at the Duta Syari'ah Hotel Palembang. As well as the interview method (interview) in which the author would conducted questioned and answered directly to the staff to obtained the data needed in writing this report. The results of this study was to found out the Food & Beverage in the Duta Syari'ah Palembang Hotel was in accordance with the Standard Operating Procedure or not, so that it could be concluded briefly, namely the Food & Beverage service at the Duta Syari'ah Palembang Hotel needed to be improved again so that it would be better in the future.*

Keywords: *Standard Operational Procedures, Reservations, Food And Beverage Services.*

1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan sektor ekonomi yang semakin maju melahirkan beberapa perusahaan-perusahaan yang mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Semakin pesat tingkat perkembangan perusahaan mempengaruhi tingkat persaingan diantara perusahaan semakin kuat, Semakin kuat tingkat persaingan membuat perusahaan saling berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah perusahaan tak hanya memikirkan mengenai kualitas dan keunggulan yang dimiliki, tetapi juga memikirkan apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dalam menunjang kebutuhan hidup mereka.

Salah satu industri yang menjadi keinginan masyarakat tersebut adalah industri perhotelan. Perusahaan jasa akomodasi perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketetapan dalam melayani tamu. Kuatnya persaingan mendorong semua perusahaan jasa akomodasi untuk melakukan pembenahan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang dapat memajukan para tamu, kesan positif

dari para tamu sangat penting untuk menjaga kesan yang baik jika tamu memilih pelayanan dari perusahaan jasa dikemudian hari.

Menurut Sulastiyono (2017) Hotel merupakan Bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersial, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan serta layanan makan dan minuman. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena, banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel, *Food And Beverage* adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman.

Selain itu *Food and Beverage* juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dimana *Food and Beverage* juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk memilih judul jurnal ‘PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE* DI HOTEL DUTA SYARI'AH PALEMBANG’. Penulis melakukan penelitian di Hotel Duta Syari'ah Palembang untuk melakukan pengamatan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu, agar mendapatkan kesan mendalam kepada setiap tamu yang datang ke Hotel Duta Syari'ah Palembang.

2. Tinjauan Pustaka

Hotel

Hotel merupakan tempat penginapan yang terdiri atas beberapa banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pelayanan

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dan ada juga menurut para ahli lainnya seperti, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang di berikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikakn oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat bewujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.

Food & Beverage

Food & beverage merupakan salah satu divisi di perhotelan yang bertanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman untuk tamu hotel, pelayanan *food & beverage* terdiri dari beberapa tahapan , mulai dari pembelian bahan baku hingga penyajian kepada tamu (Kasim, 2016). Maka dapat di jelaskan bahwa pelayanan *food & beverage* ini menjadi bagian paling penting dalam menjalankan suatu bisnis hotel, terutama membuat tamu merasa nyaman dan senang selama menginap di hotel.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah langkah yang harus dilakukan oleh staf hotel dalam menjalankan suatu pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi tamu. Prosedur pelayan meliputi pengaturan jam kerja staf, tata cara pemesanan makanan dan minuman, tata cara penyajian makanan dan minuman, serta tata cara pembayaran (Kasim, 2016). Adapun prosedur pelayanan tamu menurut Mertayasa (2012) yaitu:

1. Sambut tamu dengan senyuman hangat dan ramah saat mereka tiba di restoran. Pastikan mereka merasa disambut dengan baik dan nyaman.
2. Tunjukkan tamu mereka ke tempat duduk dengan mengikuti mereka atau dengan membantu menggeser kursi. Berikan detail mengenai spesialisasi restoran atau menu yang spesial untuk hari itu.
3. Berikan menu kepada tamu dan berikan penjelasan singkat mengenai hidangan yang disajikan serta spesialisasi restoran. Jika ada pertanyaan dalam memilih hidangan, bantu mereka dengan memberikan rekomendasi yang sesuai dengan preferensi masing-masing.
4. Jaga komunikasi dengan tamu, pastikan selalu tersedia untuk membantu dengan pertanyaan atau permintaan tambahan. Bersikap sabar dan perhatian terhadap kebutuhan tamu.
5. Ambil pesanan dengan seksama dan pastikan semua detail diingat dengan benar. Tanyakan preferensi makanan seperti bahan-bahan yang tidak disukai atau batasan diet tertentu.
6. Pastikan pesanan tamu disajikan dengan baik dan tepat waktu oleh dapur. Inspeksi makanan sebelum disajikan untuk memastikan kualitasnya.
7. Selama makanan disajikan, perhatikan tamu dan pastikan mereka puas dengan hidangan yang mereka terima. Terus periksa apakah mereka membutuhkan tambahan minuman atau kebutuhan lainnya.
8. Saat tamu selesai makan, hapus piring, gelas kosong, atau tungku yang tidak diperlukan dari meja mereka. Sediakan pilihan hidangan penutup atau minuman setelah makan jika tamu tertarik.
9. Ketika tamu selesai makan dan siap untuk pergi, berikan tagihan dengan ramah dan jelas. Jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih atas kunjungan mereka.
10. Pastikan tamu merasa dihargai dan puas dengan pelayanan mereka. Ketika mereka meninggalkan restoran, beri salam perpisahan dengan senyuman dan harapan untuk segera berkunjung kembali.

Standar Operasional Prosedur

Salendara (2015:11) Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Sedangkan menurut (Kusumaningrum, 2019) bagi dunia kerja, standar operasional prosedur (SOP) adalah petunjuk bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. SOP adalah serangkaian industri yang menggambarkan pendokumentasian industri yang dilakukan secara berulang.

Fungsi Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur memberikan fungsi, diantaranya adalah:

1. Konsistensi

Fungsi pertama SOP yaitu konsisten. Hal itu dikarenakan bahwa dengan memberlakukan SOP secara konsistensi ketika mengerjakan segala tugas

maupun aktivitas tertentu. Maka, konsistensi tersebut dapat mengurangi kemungkinan terjadinya masalah pada kualitas yang telah diberikan. Menurut Reza M. Syarif, konsisten adalah sikap fokus terhadap bidang tertentu dan tidak akan pindah ke bidang lain sebelum dasar di bidang pertama benar-benar kokoh.

2. Reduksi kesalahan

Fungsi kedua SOP bagi bisnis yaitu reduksi kesalahan. Standar Operasional Prosedur yang telah tertulis tersebut mencakup serangkaian perintah atau instruksi untuk melaksanakan tugas. Selama tim dan individu melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang tertulis, maka terdapat peluang cukup besar untuk mengurangi kesalahan. Rosyidi (dalam Nurlaelah, Alimuddin, & Minggu, 2017) bahwa kesalahan merupakan suatu penyimpangan terhadap hal yang dianggap benar atau prosedur yang ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Eva (dalam Sari, 2016) bahwa kesalahan merupakan pemahaman yang tidak tepat dalam mempelajari suatu konsep matematik atau menyimpang dari aturan matematik.

3. Komunikasi

Fungsi ketiga SOP bagi bisnis yaitu komunikasi. Alasan suatu perusahaan membutuhkan SOP bagi tim maupun individu yaitu untuk kebutuhan komunikasi. Dengan evaluasi yang dilaksanakan pada prosedur operasi diperbarui, proses, dan setiap pembaruan yang membutuhkan pelatihan baru. Memperbarui SOP dengan memberikan sebuah metode yang digunakan untuk mengkomunikasikan perubahan proses kepada karyawannya. Andrew E. Sikula (2017:145) "Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain". sehingga komunikasi memperoleh pengaruh dan mengalami perubahan tingkah laku yang sesuai dengan komunikator.

Jenis-jenis Pelayanan di Restoran

Jenis-jenis pelayanan di restoran adalah macam-macam teknik menyajikan hidangan kepada para tamu dengan ciri khasnya masing-masing. Menurut Mertayasa (2012:39) Secara umum jenis penghidangan ini dapat dibagi menjadi 5 jenis yaitu:

1. *Plate Service/American Service*

Plate Service/American Service adalah salah satu cara menghidangkan makanan di ruang makan/restoran, di mana makanan tersebut sudah disiapkan di atas piring secara lengkap dan menarik dari dapur kemudian dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan menggunakan tangan kanan dan yang dilayani adalah wanita terlebih dahulu (*lady first*). Jenis pelayanan ini dapat dilakukan dengan cepat sebab makanan sudah disiapkan di atas piring, sehingga sering juga disebut dengan pelayanan cepat (*quick service*).

2. *Silver Service/Russian Service*

Silver service merupakan salah satu *service* mewah yang digunakan di restoran. *Service* ini digunakan pada restoran formal/mewah/resmi. *Silver service* adalah salah satu teknik *service* makanan di mana makanan tersebut ditata secara baik dan menarik di atas beberapa piring (*platter*, *vegetable dish*, *soup tureen*) dari dapur dan akan dihidangkan di atas piring tamu dari sebelah kiri tamu dengan menggunakan *service set*, berlawanan arah jarum jam (*unclock wish*). Kemampuan *Waiters*/pramusaji di sini

haruslah baik. Di samping bahasa, juga harus mampu mempergunakan *service set* dalam memindahkan makanan.

3. *Gueridon Service /French Service*

Gueridon/French Service merupakan teknik pelayanan yang sangat mewah dan mahal yang digunakan di *dinning room* restoran. Kemampuan pramusaji harus sangat baik. Tidak saja dituntut untuk bisa menghidangkan makanan, tetapi harus mampu mengolah atau meracik makanan di depan tamu. *French Service* adalah suatu teknik pelayanan makanan di restoran, di mana makanan tersebut akan dipersiapkan, dimasak, diracik, dan diporsi di atas sebuah troli di depan tamu secara langsung.

4. *Prasmanan / Buffet Service*

Cara hidangan ini makin populer dalam ruang makan. Dalam acara ini para tamu diperkenankan mengambil dan memilih makanan sendiri yang telah diatur di atas meja *buffet*. Tetapi pada *buffet* yang baik makanan menarik dan selera dan juga soup akan disajikan di meja makan sebelum para tamu datang ke meja *buffet*. Minuman, roti, dan mentega serta kadang-kadang makanan penutup (*dessert*) juga disajikan oleh para petugas restoran. Jadi peralatan yang disiapkan untuk menikmati makanan tersebut tidak ubahnya peralatan yang dipasang pada restoran biasa. Jika pelayanan tidak dilaksanakan, maka *buffet* harus diatur dan dilengkapi dengan makanan menarik selera (*appetizer*) peralatan makanan (*table silver*), roti dan mentega (*bread and butter*), makanan pokok (*main dish*), makanan peneman lainnya (*accompaniment*), makanan penutup (*dessert*), dan minuman (*beverages*). Pengaturan secara khusus misalnya dengan menempatkan piring makanan pada barisan pertama, peralatan makanan, lap makan (*napkin*), roti dan mentega tersebut. Meja *buffet* khusus untuk *appetizer*, untuk *main dishes*, minuman dan *dessert* akan memudahkan serta mengurangi kepadatan pada saat pengambilan makanan yang mempercepat pelayanan. Seorang petugas harus selalu mengadakan koordinasi antara petugas *buffet* dan petugas dapur. Seorang petugas dapur harus selalu siap di belakang meja *buffet* dengan pakaian yang lengkap dan bersih, yang berfungsi sebagai :

- a. Sebagai tuan rumah yang menyajikan, menerangkan, dan membantu untuk mengambilnya.
- b. Memotong daging serta menyajikannya.
- c. Menambah serta melengkapi makanan yang terpanjang dalam *buffet*.
- d. Memeriksa peralatan agar berfungsi untuk menjaga makanan tetap panas ataupun dingin.
- e. Membersihkan makanan yang jatuh ke lantai supaya tidak terjadi kecelakaan (contoh: tamu jatuh karena licin).

5. *Family Service /English Service*

Jika kita berbicara tentang penghidangan ini kita akan teringat pada keluarga Ratu Victoria yang menikmati hidangan dalam suatu ruang makan di mana *Head* atau Master menyuguhkan makanan. Makanan prasmanan lainnya seperti kentang (*potatoes*), sayur-sayuran (*vegetable*), bumbu-bumbuan (*sauce*) dan makanan peneman lainnya diletakkan di atas meja dan para tamu akan mengambil serta melayani diri sendiri. *English Service* adalah cara menyajikan makanan di mana makanan pokok (*main dish*) disajikan langsung di atas meja dan para tamu akan melayani diri

mereka masing-masing. Bentuk yang lain dari pelayanan ini adalah makanan pokok (*main dish*) diletakkan langsung di atas pemanas (*hot plate*) di dekat tuan rumah (*host*) dengan perlengkapannya, misalnya piring. Kemudian si tuan rumah meletakkan / meracik di atas piring dan menyuguhkan pada tamu dan untuk makanan prasmanan para tamu akan mengambil secara bergantian.

3. Metodologi

Metode Penelitian dan Waktu Pelaksanaan Penelitian objek yang akan diteliti oleh penulis adalah Hotel Duta Syari'ah Palembang yang beralamat di Jl. 24 ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah langkah-langkah yang dilalui peneliti dalam pelaksanaan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis suatu informasi dan pemahaman tentang suatu topik. Prosedur penelitian yang dilakukan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini adalah:

1. Tahap Persiapan
Tahap persiapan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap mengenai permasalahan yang diteliti.
2. Tahap Pelaksanaan
Pada tahap ini penulis mulai mengumpulkan data sesuai dengan apa yang mau diteliti. Pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara dan studi pustaka.
3. Tahap Pelaporan
Pada tahap ini merupakan tahap terakhir dalam menyusun jurnal yang kemudian diikuti dengan percetakan dan pengadaan.

Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatkan informasi dan data yang lengkap mengenai objek yang diteliti, penulis mengumpulkan beberapa jenis sumber data yang dibutuhkan selama penelitian ini berlangsung. Jenis-jenis sumber data tersebut adalah:

1. Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui observasi dan wawancara.
2. Data Sekunder
Data Sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya tetapi melalui suatu dokumen perusahaan.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berguna untuk memperoleh data yang objektif dan relevan, yang mana data objektif adalah data yang di dapat dari pengamatan, observasi, pengukuran, atau pemeriksaan fisik dengan beberapa metode, sedangkan data relevan adalah data yang ada hubungan langsung dengan persoalan yang sedang diteliti. Di dalam penulisan penelitian ini, terdapat 2 metode pengumpulan data yang dipakai. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam jurnal ini adalah :

1. Metode Pengamatan (*observasional*) Yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada lokasi penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data dalam penelitian lapangan.
2. Wawancara (*interview*) Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan, Wawancara secara langsung kepada (*Staff Food & Beverage* di

JPD. Vol. 2 No. 2 (April, 2023) 139 - 148

Yogi Afriansyah

DOI : -

yogiafriansah19@gmail.com

Hotel Duta Syari'ah) untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk penulisan laporan ini.

Studi Pustaka (*Library Research*)

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang bersifat teoritis, yaitu dengan mempelajari buku-buku dan berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian sebagai penunjang teori terhadap masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Menurut Ardhana (dalam Lexy J. Moloeng 2002:103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Data-data penelitian ini dikumpulkan lalu diolah dan dianalisa data, yaitu Data kualitatif. Menurut sugiyono (2015:25) data kualitatif adalah data yang berupa kalimat, kata atau gambar, yang merupakan deskripsi komentar *observer* terhadap kegiatan pada saat proses sedang berlangsung.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sudjana (2009:6) populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua kumpulan anggota yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Hotel Duta Syari'ah Palembang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:10) sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai Sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai Hotel Duta Syari'ah Palembang di bagian *Food & Beverage*.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam industri perhotelan untuk memenuhi kebutuhan tamu, perusahaan jasa akomodasi perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketetapan dalam melayani tamu. Kuatnya persaingan mendorong semua perusahaan jasa akomodasi untuk melakukan pembenahan dalam rangka perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang dapat memberikan kesan positif dari tamu sangat penting untuk menjaga kesan yang baik jika tamu memiliki pelayanan dari perusahaan kemudian hari. Hotel duta syari'ah Palembang merupakan hotel bintang 2 yang berada di Palembang. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya, hotel duta syari'ah Palembang memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan juga memiliki standar operasional prosedur *food & beverage* yang baik yang dapat membuat tamu merasakan apa yang mereka inginkan. Petugas *food & beverage* juga memberikan pelayanan dengan baik dengan cara menyambuttamu dengan senyuman serta sapaan yang baik agar berkesan bagi tamu.

Pelayanan *Food & Beverage* di Hotel Duta Syari'ah Palembang

Food & beverage merupakan salah satu sektor usaha yang mengalami pertumbuhan pesat terutama pada era sekarang ini. Saat ini kecendrungan gaya hidup masyarakat yang lebih suka menikmati makanan siap saji menyebabkan banyaknya Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman seperti, Hotel Duta Syari'ah Palembang yang dimana salah satu departementnya yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman, selain itu di

department *food & beverage* biasanya di biasakan untuk tampil rapi, bersikap ramah dan sopan, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Hal ini dikarenakan agar memberikasi kesan baik untuk para tamu agar dapat berkunjung kembali di Hotel Duta Syari'ah Palembang.

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur di Hotel Duta Syaria'ah Palembang

No	Standar Operasional Prosedur	Standar	Tidak Standar
1.	<i>Handle dan clear up breakfast</i>	√	
2.	<i>Dusting meja, buffet dan stall</i>	√	
3.	Membuat <i>welcome drink</i>	√	
4.	<i>Prepare, set up, handle dan clear up lunch</i>	√	
5.	<i>Check floor, polishing dan laundry linen</i>	√	
6.	<i>Handle room service</i>	√	
7.	Melakukan <i>Store requisition</i>	√	
8.	Melakukan <i>closing</i>	√	

Sumber : Hotel Duta Syari'ah Palembang

Berdasarkan 8 standar operasional prosedur (SOP) *Food and Beverage service* yang diterapkan di Hotel Duta Syari'ah Palembang, telah diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Prosedur Pelayanan Yang Ada Di Hotel Duta Syari'ah Palembang

Berikut ini adalah hasil observasi pada prosedur pelayanan yang ada di Hotel Duta Syari'ah Palembang :

Tabel 2. Hasil Observasi Langsung Dan Wawancara

No	Standar Prosedur Pelayanan	Standar	Tidak Standar
1.	<i>Greeting the guest/ Salam sambut greater</i>	√	
2.	<i>Escorting and sitting the guest/</i> mengantar tamu ke tempat duduk	√	
3.	<i>Resenting the menu/ Taking order</i>	√	
4.	<i>Serving bread and Butter / Menyajikan roti</i>	√	
5.	<i>Adjustment / Roling</i> peralatan makan	√	
6.	<i>Serving the food / Menyajikan makanan</i>	√	
7.	<i>Clear up / Mengambil</i> peralatan makan kotor	√	
8.	<i>Crumbing down / Membersihkan</i> meja makan	√	
9.	<i>Presenting coffee or tea / menawarkan</i> teh/kopi	√	
10.	<i>Presenting the bill / memberikan</i> rincian bayaran	√	
11.	<i>Bid forewell / Membantu</i> tamu dengan menarik kursi	√	
12.	<i>Tabble setting / Mengatur dan Menata</i> meja Kembali	√	

Sumber : Hotel Duta Syari'ah Palembang

Berdasarkan 12 prosedur pelayanan pada *Food and Beverage service* yang diterapkan di Hotel Duta Syari'ah Palembang, telah memenuhi standar operasional berdasarkan standarisasi secara umumnya.

Jenis Pelayanan Yang di Pakai Hotel Duta Syari'ah Palembang

Jenis pelayanan yang di pakai pada Hotel Duta Syari'ah Palembang yaitu jenis pelayanan prasmanan (*buffet service*), yang mana cara hidangan ini makin populer dalam ruang makan. Dalam acara ini para tamu diperkenankan mengambil dan memilih makanan sendiri yang telah diatur di atas meja *buffett*. Tetapi pada *buffett*

yang baik makanan menarik dan selera dan juga *soup* akan disajikan di meja makan sebelum para tamu datang ke meja *buffet*. Minuman, roti, dan mentega serta kadang-kadang makanan penutup (*dessert*) juga disajikan oleh para petugas restoran. Jadi peralatan yang disiapkan untuk menikmati makanan tersebut tidak ubahnya peralatan yang dipasang pada restoran biasa. Jika pelayanan tidak dilaksanakan, maka *buffet* harus diatur dan dilengkapi dengan makanan menarik selera (*appetizer*), peralatan makanan (*table silver*), roti dan mentega (*bread and butter*), makanan pokok (*main dish*), makanan peneman lainnya (*accompaniment*), makanan penutup (*dessert*), dan minuman (*beverages*).



Gambar 1. Prasmanan (Buffet Service)

5. Kesimpulan

Food & beverage adalah salah satu *department* penting yang ada di hotel. Untuk itu diperlukan komunikasi yang baik untuk setiap tim agar semua dapat terlaksanakan dengan baik dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan prosedur hotel yang telah ditetapkan.

1. Pelayanan *Food & Beverage* yang dimiliki oleh Hotel Duta Syari'ah Palembang telah di terapkan dengan cukup baik.
2. Pelayanan bagian *Food & Beverage* dalam memaksimalkan pelayanan tamu yang ingin makan di Hotel Duta Syari'ah Palembang dilakukan dengan cara menanyakan nama tamu agar tidak terjadi kesalahan dalam cek list nama tamu yang ingin makan, serta terbiasa untuk tampil rapi, bersikap ramah, dan sopan agar dapat memberikan kesan baik untuk para tamu.
3. Hotel Duta Syari'ah Palembang memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu yang berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baik dan benar sehingga dapat dikatakan hotel bintang 2 (dua) yang berkelas.

Daftar Pustaka

- Ardhana (Lexy J. Moelong 2002:103). *Pengertian Analisa Data*. Bandung : Bumi Aksara.
- Barata (Atmadjati 2018:1). *Pengertian Pelayanan*, Jakarta :Rineka Cipta.
- Hurdawaty dan Parantika, (2018:7). *Pengertian Hotel*. Jakarta : Mezanin.
- Kasim, (2016). *Pengertian Food & Beverage*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.

JPD. Vol. 2 No. 2 (April, 2023) 139 - 148 Yogi Afriansyah

DOI : -

yogiafriansah19@gmail.com

- Kasim, (2016). *Pengertian Prosedur Pelayanan*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Mertayasa, (2012). *Prosedur Pelayanan Tamu*. Bali: Universitas Dhyana Putra (Undhira).
- Mertayasa, (2012;39). *Jenis-jenis pelayanan*. Bali: Universitas Dhyana Putra (Undhira).
- Sudjana, (2009:6). *Pengertian Populasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, (2009:10). *Pengertian Sampel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2015:23). *Pengertian data kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2015:25). *Pengertian data kualitatif*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono, (2019:95). *Pengertian Kerangka Berfikir* Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, (2017). *Pengertian hotel*. Bandung: Alfabeta.