

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

##### **1. Pengertian Hotel**

Menurut Sujatno ( 2008 : 27 ) , ada banyak pihak yang telah berusaha untuk memberikan pengertian tentang hotel. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. (SK, Menhub, RI, No. PM 10 / PW.391 / Phb-77)
- b. Hotel adalah suatau jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. (SK. Menparpostel No. KM 37 / PW340 / MPPT-86)

Sedangkan menurut Tarmoezi dan Manurung ( 2000 : 1 ), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.






##### **2. Tipe-Tipe Hotel**

Menurut Suwithi dan Boham ( 2008 : 52 ) Hotel dapat dikelompokkan kedalam beberapa tipe atau kategori sebagai berikut :

- a. Hotel berdasarkan kelas

Faktor tingkatan atau bintang, Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (\*). Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan fasilitas, dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan bintang

<b>Klasifikasi hotel Bintang</b>	<b>Persyaratan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar</li> <li>➤ Kamar mandi di dalam</li> <li>➤ Luas kamar standar, minimum 20 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar</li> <li>➤ Kamar suite minimum 1 kamar</li> <li>➤ Kamar mandi di dalam</li> <li>➤ Luas kamar standar, minimum 22 m<sup>2</sup></li> <li>➤ Luas kamar suite, minimum 44 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar</li> <li>➤ Kamar suite minimum 2 kamar</li> <li>➤ Kamar mandi di dalam</li> <li>➤ Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup></li> <li>➤ Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar</li> <li>➤ Kamar suite minimum 3 kamar</li> <li>➤ Kamar mandi di dalam</li> <li>➤ Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup></li> <li>➤ Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar</li> <li>➤ Kamar suite minimum 4 kamar</li> <li>➤ Kamar mandi di dalam</li> <li>➤ Luas kamar standar, minimum 26 m<sup>2</sup></li> <li>➤ Luas kamar suite, minimum 52 m<sup>2</sup></li> </ul>

b. Hotel Berdasarkan *Plan*

Beberapa macam hotel *Plan Usage*, antara lain:

1) *American Plan*

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*)

*American Plan* dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- *Full American Plan* (FAP)

Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam)

- *Modified American Plan* (MAP)

Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti:

- Kamar + makan pagi + makan siang
- Kamar + makan pagi + makan malam

2) *Continental Plan/ Bermuda Plan*

Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan kontinental breakfast.

Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan *Continental breakfast*.

3) *European Plan*

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewanya:

- Praktis, banyak digunakan oleh hotel-hotel
- Memudahkan *system billing* (Pembayaran saat *check out*)

### c. Hotel berdasarkan Ukuran

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

#### 1. *Small* hotel

Small hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar

#### 2. *Medium* hotel

Adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam medium hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:

- *Average* hotel : jumlah kamar antara 150 sd. 299 kamar.
- *Above average* hotel : jumlah kamar antara 300 sd. 600 kamar.

#### 3. *Large* Hotel

*Large* hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar diatas 600 (enam ratus) kamar

### d. Berdasarkan Lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan factor lokasi dapat dibagi menjadi:

#### 1. *City* hotel

Hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis. Gambar 2.7 adalah salah satu contoh kamar *Business* Hotel, dengan *writing Table* berbentuk L yang dapat dipergunakan sebagai sarana kerja yang cukup nyaman.

#### 2. *Resort* Hotel

Adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak rekreasi.

e. Hotel Berdasarkan Area

1. *Suburb* Hotel

Hotel yang berlokasi di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yaitu pertemuan antara dua kota madya.

2. *Airport* Hotel

Adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar Bandar udara.

3. *Urban* Hotel

Adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, yang tadinya masih berupa desa.

f. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap:

1. *Transit* hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam

2. *Semi residential* hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sd. 1 bulan.

3. *Residential* hotel

Tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

## **B. Bar**

### **1. Pengertian Bar**

Menurut Atmojo (2004:1), bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam sebuah hotel, kadang-kadang berdiri sendiri di luar hotel, di mana seorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol kecuali minuman panas seperti kopi dan teh. Minuman yang disediakan dan dijual di bar terutama adalah minuman beralkohol.

Sedangkan menurut Sarwadi (1999:3), bar adalah suatu tempat yang menjual berbagai minuman alkoholik dan juga non alkoholik. Tekanannya pada jenis yang pertama, yaitu Alkoholik. Kalau menjual *soft drinks* saja tidak bisa disebut BAR.

### **2. Macam-macam Bar**

Menurut Atmojo (2004:3-5), ada beberapa tempat berbeda yang fungsi dan tujuan utamanya adalah menjual minuman beralkohol. Di Amerika Serikat, tempat yang paling lazim menjual minuman beralkohol disebut bar. Di Inggris biasa disebut Pub, yang merupakan kependekan dari *Public House*. Pub dilengkapi dengan counter memanjang dimana minuman dibagikan atau disajikan kepada para tamu,

#### *a. Tavern*

Istilah untuk sebuah model kuno yang masih dipergunakan untuk sebuah perusahaan/tempat yang menyajikan minuman beralkohol; biasanya di tempat kediaman atau daerah lingkungan industri.

b. *Night Club:*

Sebuah tempat baik yang ada di luar maupun di dalam hotel yang diorganisasikan secara komersil, dimana disajikan minuman beralkohol dan juga makanan, makan malam dengan pelayanan prima, dekorasi mewah, diiringi musik/hiburan lain yang disediakan bagi para tamu yang ingin menikmati kehidupan malam.

c. *Pool Side Bar*

Bar mini yang berlokasi di area kolam renang, disediakan bagi para pengunjung kolam renang, yang menyajikan makanan kecil (*snack* dan *sandwich*) serta minuman ringan, seperti *soft drink*, *beer*, teh, kopi, susu, dan juga bermacam-macam ice cream. Tidak menjual minuman berkadar alkohol tinggi.

d. *Espresso Bar*

Bar ini juga terdapat di pelabuhan-pelabuhan udara dan laut, yang menjual berbagai macam minuman. Di sini justru ditekankan adalah penjualan kopi dan ice cream.

e. *Restoran dan Bar*

Biasanya terdapat dikota-kota besar; bentuk dan situasinya seperti sebuah restoran; perlengkapannya lebih lengkap dan mewah. Ada piano dan bas-gitar untuk mengiringi tamu yang tengah makan-minum. Persediaan minumannya lengkap, terutama *wine* dan *champagne*.

f. *American Bar*

Bentuknya sedikit lebih kecil daripada restoran dan bar, segala macam minuman tersedia; biasanya banyak dikunjungi oleh orang-orang asing atau para turis yang sedang melakukan perjalanan keliling dunia. Di dalam bar ini ada tempat untuk berdansa, *dancing stage*.

g. *Main Bar*

Bar utama dengan tempat tersendiri; biasanya ruangnya tertutup; dilayani oleh petugas bar sendiri ( *bar waiter* dan *bar waitress* ) atau kadang-kadang oleh bartender. Petugas dapat berdialog secara langsung dan akrab dengan para tamu. Bar seperti ini merupakan tempat informasi atau *sales information* langsung. Tamu dapat menikmati minuman secara rileks karena tempat penerangannya sengaja dibuat redup-romantis; sambil menikmati musik.

h. *Cocktail lounge*

Kadang-kadang disebut juga *Lounge Bar*. Pada umumnya tempat luas memanjang. Lingkungannya lebih nyaman daripada bar biasa. Tamu-tamu dilayani petugas bar, seperti *bar waiter*, *bar waitress*, dan kadang-kadang bartender sendiri. Segala sesuatunya hampir sama dengan *Main bar*.

i. *Portable Bar*

Bar ini sangat praktis karena dapat dipindah-pindah terutama untuk *garden party*, *room cocktail party*, *barbeque*, *out side catering*, maupun *cocktail party* untuk acara *state banquet* (jamuan makan resmi kenegaraan); dilayani oleh satu atau dua orang bartender yang dibantu oleh *waiter room service* untuk menghadirkan minuman.

j. *Home Bar atau Privat Bar*



Bar yang terdapat dirumah orang-orang kaya. Minumannya pada umumnya disiapkan – dibuat oleh tuan rumah atau oleh tamu sendiri. Biasanya minuman yang tersedia tidak selengkap di bar.

### **3. Pelayanan Bar**

#### **a. Menyambut dan mengucapkan salam**

Menurut Marsum (2005 : 319), memberi ucapan salam kepada tamu atau lebih lazim di sebut *greeting's* kepada para tamu waktu masuk bar adalah salah satu tugas dari *head waiter* atau *captain*.

Namun demikian apabila di dalam bar saat itu tidak ada *head waiter* atau *captain* atau karena kebetulan kedua-duanya tengah sibuk, maka tugas *waiter* jugalah yang menggantikan tugas *head waiter* atau *captain* untuk menyambut dan memberi ucapan salam kepada para tamu yang masuk bar, dalam menggunakan salam kepada tamu, hendaknya dilakukan dengan nada suara rendah, sopan santun, ramah tamah, dan sikap yang wajar tidak dibuat-buat serta diiringi senyum yang tulus.

#### **b. Mendudukkan Tamu**

Menurut Marsum (2005 : 320), sesudah kita sambut di depan pintu masuk bar dengan ramah tamah , sopan santun , wajar dengan kesungguhan hati , maka tamu kemudian kita antarkan ke tempat duduk Beberapa tamu kebanyakan telah pesan tempat terlebih dahulu sebelum mereka masuk ke bar, baik lewat telepon maupun datang sendiri melihat lokasinya.

#### **c. Memberikan Daftar Minuman**

Menurut Marsum (2005:321), setelah tamu duduk, berikanlah daftar minuman kepada tamu, dari sebelah kiri, agar tamu mudah menerimanya dengan tangan kanan. Sebagaimana ketentuan yang berlaku, yaitu *lady first*, maka dalam memberikan daftar minuman pun hendaknya wanita kita dahulukan. Apabila tamu-tamu itu terdiri dari satu rombongan, biasanya ada seseorang yang bertindak sebagai tuan rumah atau *host*. Dialah yang akan mentraktir dan memesan minuman untuk tamu-tamu yang lain.

#### d. Mengambil Pesanan Tamu

Menurut Marsum (2005 : 325), selama tamu mempelajari menu untuk menentukan pilihannya ,keadaannya sibuk, mungkin ia sedang mengambil pesanan atau memberi waiter captain siap berdiri di dekat tamu tersebut Atau kalau memang kan menu kepada tamu di meja lain, namun demikian dia dapat membagi perhatian ke tamu - tamu lain yang belum diambil pesanannya. Secara naluri waiter captain dapat menangkap atau tanggap apakah tamu itu sudah siap diambil pesanannya atau belum. Waktu mengambil pesanan tamu, dengarkan baik-baik, perhatikan dengan saksama, sebab kadang-kadang tamu kurang jelas mengucapkan atau terlalu pelan. Kita harus waspada Kalau tamunya terdiri dari rombongan, biasanya ada seseorang yang bertindak sebagai pimpinan atau host. Dialah yang akan memesan untuk seluruh anggota rombongannya. Mengambil pesanan tamu-tamu wanita yang sudah biasanya lebih sukar, karena pesanannya sedikit rewel dan suka banyak pertanyaan atau tuntutan. Tuliskan dengan jelas dalam buku memo. Kalau tamunya banyak maka kadang perlu dibuatkan bagan atau draft yang jelas sehingga memudahkan kerja *waiter*. Demi kelancaran

pelayanan , gambarkan dalam buku memo itu posisi tempat duduk dari masing-masing tamu yang kita ambil pesannya. Misalkan, satu keluarga yang terdiri dari bapak ibu dan dua orang putra-putrinya. Tandai di mana posisi duduk bapak dalam buku memo, kemudian tulis apa pesannya. Begitu juga untuk ibu, putranya, putrinya di sebelah mana dan pesannya apa. Dengan cara demikian nantinya kita tidak akan terlalu banyak pertanyaan. Kalau terlalu banyak bertanya, di samping akan menghambat, juga kesannya jelek sekali ter hadap tamu. Seolah-olah kita kurang perhatian .

Waktu mengambil pesanan inilah waktu yang paling tepat untuk memberikan saran-saran kepada tamu demi meningkatkan penjualan di bar. Kebanyakan tamu sudah terbiasa masuk ke berbagai bar. Namun demikian, mungkin mereka belum paham akan istilah-istilah yang terdapat di dalam menu kita. Dalam hal ini tugas kita pada umumnya dan *captain* yang mengambil pesanan khususnya untuk mendekati, merayu, menawarkan, dan menyarankan kepada tamu agar tamu pesan minuman selengkap dan semahal mungkin setelah mereka mendapatkan penjelasan penjelasan secukupnya. Mengambil pesanan tamu merupakan seni atau art yang dapat mencerminkan efisiensi keduanya, baik *waiter* maupun perusahaan atau bar itu sendiri Sebuah pesanan yang diambil dan ditulis dengan terang, jelas dan tepat akan menjamin tiap-tiap tamu akan mendapatkan apa yang ia pesan secara tepat dengan urutan penyajian yang benar. Ini juga merupakan saat di mana seorang *waiter* dapat meningkatkan penjualan dengan cara menyarankan kepada para tamu dengan minuman yang kiranya akan memberikan keuntungan yang lumayan .

Waktu mengambil pesanan tamu , sebuah kata penting yang harus diingat adalah kata sistem . Tanpa prosedur yang pasti maka untuk mengambil pesanan untuk satu atau dua orang saja . Namun mungkin *waiter* yang lain Seseorang mungkin akan nampak sangat ramah bila hanya mengambil ambil pesanan untuk 6 orang atau lebih saja pasti akan terjadi kekeliruan . tidak demikian halnya . Ulangi dengan nada suara yang rendah dan sopan di depan tamu waktu mengambil pesanan untuk menghindari kesalahpahaman. Bagaimana seorang *waiter* atau *waitress* mengeliminasi masalah. Yakni dengan tehnik-tehnik tertentu dan sabar. Kecuali seseorang yang betul-betul mengetahui bahwa pada dasarnya tamu-tamu tidak akan puas selain dengan pelayanan atau operasional yang lancar. Ambillah tamu sendiri-sendiri. Bila tamu-tamu belum siap diambil pesanannya, *waiter* harus menantinya sejenak untuk memberi kesempatan kepada tamu untuk mempelajari menu/daftar makanannya. *Waiter* atau *waitress* harus merasa yakin bahwa ia telah mengambil semua pesanan tamu dengan tepat . Bila masih ada pesanan yang meragukan, tanyakan kepada tamu sejelas - jelasnya sebelum pergi . Bila tamu pesan teh panas, misalnya, tanyakan barangkali perlu krim atau lemon untuk teh panasnya . Hal ini harus dilakukan mengingat bahwa tamu yang duduk dan pesan makanan dan minuman di restoran perlu perhatian dan mereka adalah orang-orang yang lapar dan haus. Oleh karena itu jangan sampai menunda pelayanan . Sering terjadi tamu membutuhkan waktu 5 sampai 10 menit hanya untuk mempelajari menu, tetapi apabila pesanannya tidak segera diambil maka mereka akan merasa tidak senang . Hal itu adalah hak mereka .

Permintaan pesanan tamu yang sudah ditulis dalam memo atau kertas klat harus kita salin ke dalam lembar pesanan atau order slip secara berurutan , rapi , jelas, dan mudah dibaca.

e. Layanan Minuman

Menurut Sihite (2000 : 173), captain yang mengambil order ini harus sopan apakah kiranya tamu tersebut menginginkan sajian *wine* memiliki pengetahuan tentang *wine* atau *beverages* agar mampu atau bisa menyarankan *wine* mana yang tercantum dalam "*wine list*" yang cocok. *Suggestion* tersebut hendaknya dilakukan tanpa paksaan , dengan memberi kesempatan kepada tamu untuk bebas menyodorkan menentukan pilihannya tanpa merasa bingung. Pelayanan anggur diuraikan sebagai berikut:

1) *Wine* ( anggur ) , dihidangkan sesaat sebelum makanan di hidangkan dengan temperatur yang sesuai atau tepat yaitu *white wine* atau *rose* :  $8^{\circ} - 10^{\circ} C$  ; *Red wine* :  $16 - 18^{\circ} C$  dalam gelas *wine* yang tepat dan bersih dengan mengingat cara penyajian anggur yang baik dan benar (*wine service standard*). Membuka botol anggur di depan tamu akan menimbulkan daya tarik yang sangat indah apalagi bila "*show*" ini dipertunjukkan dengan baik sekali . Berhubung penyajian anggur ini harus sesuai dan tepat maka harus hati - hati agar tidak terguncang ( terutama *Red - wine* dan juga champagne , agar tidak tumpah dalam bentuk buih - buih yang keluar dari dalam botol ) . botol-botol *white wine* umumnya berdebu karena tersimpan di *cellar*, maka jangan lupa dilap dahulu sebelum Botol - botol *white wine* umumnya berdebu karena tersimpan dipertunjukkan dihadapan tamu ( umumnya semua jenis minuman dalam

bentuk botol , harus dipertunjukkan dahulu dihadapan tamu sebelum tutupnya dibuka dan baru dituangkan ke dalam gelas bilamana tamu sudah menyetujuinya). Botol *red wine* ini biasanya ditempatkan di *service basket* khusus ( *champagne basket* ) dengan label menghadap ke atas.

- 2)Pertama-tama kita tunjukan *bottle's* dari label dari anggur yang di pesan, kepada tamu yang memberikan *order*. Setelah disetujui barulah botol tersebut dibuka. Pertama-tama alumunium foil yang menutup mulut botol harus dibuang. Setelah mulut botol di lap, masukkan *bottle opener* dengan hati-hati untuk menghindari jatuhnya bagian-bagian dari *cork* ke dalam anggur.
- 3)Botol *wine* yang basah, harus dibungkus dengan napkin yang bersih (hal itu dilakukan untuk memeriksa apakah temperatur sudah sesuai dengan yang dikehendaknya) serta memeriksa rasa anggur. Botol champagne ditaruh di *Wine-Celar* dengan miring 45° dan dibuka dengan tangan (tanpa alat) sedemikian rupa, sehingga tidak mengganggu tamu-tamu di meja lain ( sebab akan timbul bunyi dan tutup botol bisa terlompat)
- 4)Semua service anggur dilakukan dari sebelah kanan tamu. Setelah mendapat persetujuan dari *host*, *waiter* akan meneruskan *service*. Tiap-tiap gelas di isi 2/3 bagian. Kalau ada kesukaran karena letak gelas, serta untuk menjaga kemungkinan tertumpah, maka gelas anggur bisa diambil dengan tangan kiri kemudian diisi dengan *wine* 2/3 bagian. Untuk menghindari tetesan-tetesan anggur di table cloth maka sewaktu pengisian gelas hendaknya mulut botol diputar sedikit di atas bibir gelas. Dalam pelayanan anggur agar diperhatikan untuk *ladies first* sedangkan *host* dilayani terakhir.

#### f. Memberikan *bill*

Menurut Marsum (2005 : 341), *bill* dapat diberikan kepada tamu beberapa saat setelah tamu selesai, atau kadang-kadang kita tunggu sesaat sampai tamu meminta *bill*-nya. Kadang-kadang sehabis minum tamu itu pergi sendiri ke tempat kasir untuk membayar atau menandatangani *bill*-nya dengan menyebutkan nomor mejanya . Dalam hal ini *waiter* yang melayani tadi harus waspada. *captain* pun tidak boleh lepas dari kontrol . Ini perlu dilakukan untuk menghindari kemungkinan kekeliruan pembayaran ; bukan membayar *bill*-nya sendiri tetapi membayar *bill* tamu lain . Kewaspadaan itu juga perlu untuk menjaga agar tamu tidak pergi begitu saja tanpa membayar minumannya .

Untuk memberikan *bill* kepada tamu , tatacaranya adalah sebagai berikut :

1. Jangan menunggu terlalu lama sampai tamu menanyakan *bill*-nya. Setelah selesai melayani para tamu , tanyakan pada mereka barangkali akan memesan makanan atau minuman yang lain . Bila tidak , ucapkanlah terimakasih dan letakkan *bill* secara tengkurap di atas *cash tray* atau *change - tray* , dan taruh di atas meja makan sebelah kanan tamu . *Change tray* adalah baki kecil yang biasanya terbuat dari logam yang dipakai untuk memberikan rekening serta uang kembalian kepada tamu.
2. Apabila tamu rombongan yang kita layani , dan pimpinan rombongan atau host telah kita ketahui , letakkan *bill* di sebelah kanan *host* tersebut atau letakkan di dekat tengah - tengah meja makan.

3. Bila seorang tamu pria bersama seorang wanita makan bersama , berikan rekening kepada tamu pria kecuali tamu tadi menghendaki rekening sendiri - sendiri.
4. Bila tamu bermaksud tidak membayar kontan rekeningnya , dapatkan nama lengkap , nomor kamar atau nomor *credit - card*, serta tanda tangan dari tamu.
5. Bila tamu membayar kontan , tuliskan jumlah uang yang diserahkan oleh tamu di pojok kanan atas rekening . Ulangilah menghitungnya di hadapan tamu untuk menghindari kesalahpahaman .
6. Kembalikan semua rekening ke kasir dan bayarkan segera . Serahkan secepatnya uang kembalian dengan menggunakan *cash tray* kepada tamu .
7. Jangan sekali - kali memberi komentar kepada tamu yang menyatakan bahwa uang tip diperlukan ; atau berapa tamu tadi akan memberi uang *tip* ? Uang *tip* ( persen ) adalah pemberian tamu yang sifatnya suka rela untuk pelayanan yang mereka peroleh . Anda selalu harus mengucapkan terimakasih bila Anda diberi *tip* oleh tamu .
8. Ucapkan terimakasih kepada tamu yang telah makan di restoran kita . Lakukan hal itu dengan ekspresi atau penampilan yang menarik , ramah serta sopan ; dan ucapkan juga , " Terimakasih Bapak atau Ibu telah makan di restoran kami . Semoga Bapak bisa menikmati makanan tadi . "
9. Teliti dan waspadalah karena mungkin ada dompet tamu yang jatuh waktu duduk ; atau barang - barang lain milik tamu yang tertinggal . Susul kan barang yang tertinggal dengan segera kepada pemiliknya .



#### g. Mengantarkan Tamu

Menurut Sihite (2000:211), setelah tamu menyelesaikan seluruh pembayaran untuk minuman yang telah dinikmatinya, maka pramusaji harus mengantarkan tamu pulang, dan sekali lagi mengatakan terima kasih atas kedatangan tersebut dan mengharapkan kedatangan tamu dilain kesempatan. Seluruh aktivitas pelayanan, yang dilakukan oleh seorang pramusaji yang baik adalah mencerminkan nilai-nilai positif yang dimiliki oleh hotel dimana pramusaji tersebut bekerja.

Melepas kepergian tamu yang telah selesai minum di bar adalah merupakan kegiatan terakhir dari pramusaji yang sangat menentukan apakah tamu tersebut akan kembali lagi dan menjadi langganan baru di bar tersebut atau justru merusak seluruh citra baik yang telah berhasil diberikan selama tamu tersebut menikmati minumannya di bar.

### 4. Standar Operasional Prosedur

#### a. Pengertian SOP

Menurut Seomohadiwidjojo (2014:90), menjelaskan bahwa: *Standard Operating Procedure* (SOP), atau disebut juga sebagai “Prosedur”, adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman.

Sedangkan, menurut Arnina (2016:31), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi)

mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

Dari berbagai pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi instruksi untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi dan menyelesaikan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

#### b. Tujuan SOP

Menurut Arnina (2016:36) secara spesifik tujuan dari SOP adalah:

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.

10. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
11. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja.

### c. Manfaat SOP

Menurut Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008 SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.

8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberi pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
10. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dengan berbagai situasi.

Sedangkan manfaat SOP dalam perusahaan menurut Arnina (2016:37) adalah:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
3. Membantu pegawai untuk menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
4. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
5. Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai.
6. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
7. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
8. Mengurangi beban kerja dan dapat meningkatkan comparability, credibility, dan defensibility.
9. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.

10. Dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja pegawai.
11. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
12. Memberikan efisiensi waktu karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam dokumen tertulis.
13. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas bagi kinerja pelayanan.