Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 26902-26911

Penerapan Sequence Of Service Pada Saat Pelayanan Breakfast Di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang

Erlina Setianingrum[1], Agus Solikhin[2], Denny Asmara[3]
[1,2,3]Kepariwisataan Peminatan Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta
Corresponding Author: Erlina Setianingrum, e-mail: erlinasetianingrum4@gmail.com

Published: Oktober 2025

ABSTRAK
Sequence of Service merupakan tahapan pelayanan waiter/waitress kepada tamu mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Sequence of Service menjadi pedoman penting untuk menciptakan pengalaman makan pagi bagi tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service breakfast, bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast dan kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan oleh waiter/waitress saat penerapan Sequence of Service breakfast di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service breakfast di Semawis Restoran mulai dari greeting and escorting, sitting and offering, clear up, feedback dan farewell. Pelaksanaannya menunjukkan bahwa waiter/waitress sudah menjalankan tahapan tersebut, namun terdapat beberapa kendala seperti tamu yang masuk tanpa menyebut nomor kamar, kesalahan pencatatan guest list, serta keterlambatan penggantian asbak saat restoran penuh. Solusi yang dilakukan dengan meningkatkan ketelitian waiter/waitress, memberi pelatihan tentang komunikasi efektif dengan tamu, dan melakukan pengecekan berkala terhadap perlengkapan meja.

Kata Kunci: Sequence of Service, Standar Operasional Prosedur (SOP) Breakfast, Waiter/Waitress, Pelayanan Tamu, Hotel

ABSTRACT
The Sequence of Service is the process by which waiters/waitresses serve guests from the moment they arrive until they leave the restaurant. The Sequence of Service serves as an essential guideline for creating a memorable breakfast experience. This study aims to determine the Standard Operating Procedures (SOP) for breakfast Sequence of Service, how they are implemented, the challenges encountered, and the solutions implemented by waiters/waitresses when implementing the Sequence of Service at Semawis Restaurant, Padma Hotel, Semarang. This study used a qualitative descriptive approach, collecting data through observation, interviews, documentation, and literature review.. The results indicate that the Standard Operating Procedures (SOP) for breakfast Sequence of Service at Semawis Restaurant include greeting and escorting, seating and offering, clearing up, feedback, and farewell. While the waiters/waitresses have implemented these steps, there are several challenges, such as guests entering without stating their room number, errors in guest list recording, and delays in replacing ashtrays when the restaurant is full. The solution involves improving waiter/waitress accuracy, providing training on effective communication with guests, and conducting regular checks on table equipment.

Keywords: Sequence of Service, Breakfast Standard Operating Procedures (SOP), Waiter/Waitress, Guest Service, Hotel.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN
Hotel adalah usaha yang memberikan jasa penginapan secara komersial, dimana tujuannya adalah mendapatkan keuntungan yang cukup untuk mendukung pengembangan usaha hotel di masa mendatang. Hotel ini menyediakan tempat menginap, makanan, minuman, dan berbagai jasa lainnya kepada masyarakat umum. Kegiatan komersial berarti menghitung untung dan rugi, serta bertujuan menghasilkan keuntungan yang memadai. (Indra, 2020).

Mengenai layanan di dalam hotel, bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman disebut dengan istilah Food And Beverage Service. Ini adalah salah satu bagian di hotel yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu. Tujuannya adalah agar hotel bisa mendapatkan pendapatan dan keuntungan. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa Food And Beverage Service memiliki peran yang sangat penting dalam hotel. Karena baik buruknya dan sukses tidaknya sebuah hotel juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari bagian ini.

Restoran adalah tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman kepada para tamu. Fungsi utama restoran adalah menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Untuk menjaga kualitas dan pelayanan tetap baik, restoran menggunakan Sequence of Service sebagai panduan bagi waiter atau waitress agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Tujuannya adalah meningkatkan kepuasan tamu, menciptakan suasana yang nyaman, serta menjaga keseimbangan antara layanan yang diberikan dengan biaya yang dibayarkan oleh tamu. (Fahrul, 2023).

Dengan demikian, tamu akan merasa lebih nyaman dan senang dengan pengalaman mereka saat makan di restoran. Oleh karena itu, diharapkan semua pelayan menerapkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service yang sudah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang bisa mengganggu pengalaman tamu. Sequence of Service sendiri adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam pelayanan makanan dan minuman, mulai dari saat tamu tiba hingga tamu pergi. Di Padma Hotel Semarang, pelayanan Sequence of Service juga diterapkan agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Faktor yang membuat Sequence of Service semakin diperhatikan adalah munculnya beberapa masalah saat penerapannya dalam kerja sehari-hari di restoran hotel. Ada beberapa poin dalam Sequence of Service yang belum bisa diterapkan karena berbagai alasan, salah satunya adalah tingkat penggunaan tempat yang tinggi. Hal ini menyebabkan Sequence of Service tidak berjalan maksimal, seperti saat restoran ramai, tamu tidak bisa dilayani satu per satu, sehingga tidak semua tamu diantar ke meja. Ada juga beberapa lupa seperti tidak menyediakan napkin, tidak menawarkan minuman teh dan kopi, tidak mengulang pesanan tamu sehingga terjadi kesalahan pesanan atau komunikasi yang kurang jelas, serta tidak mengganti asbak di meja ketika sudah kotor atau penuh. Hal-hal ini menyebabkan beberapa keluhan dari tamu karena merasa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengunakan pendekatan penelitian kualitatif sebagai penyusunan skripsi. Hasil akhir dari penelitian ini berupa teori yang lebih menekankan pada makna daripada pada kesimpulan umum. Alasan penulis menggunakan penelitan kualitatif karena bersifat induktif, tidak generalisasi, menghasilkan kata-kata tertulis dan menyelidiki secara langsung penelitian yang sedang diamati di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang. Populasi untuk penelitian ini yaitu seluruh karyawan dan seluruh tamu di Padma Hotel Semarang. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Studi pustaka Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yang dimana instrument penelitiannya adalah narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terkait dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service Breakfast

Penerapan Sequence of Service dalam pelayanan breakfast merupakan bagian penting dari standar pelayanan yang diterapkan di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang. Berikut ini merupakan pembahasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service Breakfast yaitu :

1. Greeting And Escorting The Guests

Salah satu tahapan utama dari sequence of service adalah greeting and escorting the guests, yaitu menyambut tamu secara ramah dan mengantarkannya ke meja. Proses ini tidak hanya mencerminkan keramahan, tetapi juga memperkuat kesan profesionalisme staf restoran. Kontak mata, senyuman, serta bahasa tubuh positif menjadi bagian dari kesan pertama yang membentuk persepsi tamu terhadap layanan yang akan diterimanya. Proses greeting yang efektif merupakan pondasi dari pelayanan berkualitas dalam industri perhotelan.

Tamu yang datang ke restoran pada waktu sarapan biasanya dalam kondisi santai, sehingga sambutan hangat dapat meningkatkan kenyamanan mereka. Waiter/waitress diharapkan dapat menyapa dalam waktu maksimal 10 detik setelah tamu memasuki restoran. Tidak hanya menggunakan sapaan "selamat pagi", mereka juga dianjurkan menyebut nama tamu jika diketahui, terutama untuk repeat guest. Hal ini menunjukkan perhatian personal terhadap tamu, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka. Penekanan pada personalisasi layanan ini merupakan praktik umum dalam hospitality service yang berorientasi pada pengalaman pelanggan (Walker, 2016).

Jika waiter/waitress restoran sedang sibuk, Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast juga menjelaskan bahwa mereka tetap harus menyambut tamu secara verbal dan meminta waktu dengan sopan sebelum bisa melayani sepenuhnya. Ketulusan dan etika dalam komunikasi verbal menjadi elemen kunci untuk menjaga kepuasan awal tamu. Setelah itu, waiter/waitress akan mengantar tamu menuju meja yang telah disiapkan dengan sikap sopan dan sikap tubuh yang tegak. Pengantaran ini dilakukan sambil menjaga jarak dan langkah yang sesuai agar tidak terburu-buru.

2. Sitting and Offering Beverage To The Guests

Setelah tamu sampai di meja, waiter/waitress melanjutkan dengan membantu tamu duduk, terutama jika tamu tersebut adalah wanita atau membawa anak kecil. Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast menjelaskan bahwa waiter/waitress harus menarik kursi dengan sopan, menyediakan ruang cukup, dan membantu tamu duduk dengan posisi yang nyaman. Pelayanan ini menunjukkan perhatian pada tamu. Sikap membantu ini juga mencerminkan etika pelayanan yang baik dan penuh empati. Prosedur tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan aspek kenyamanan dan keramahan.

Dalam kondisi tertentu, waiter/waitress juga harus peka terhadap situasi tamu, seperti tamu yang datang sendirian atau keluarga yang membawa anak-anak. Tamu keluarga dapat ditawari kursi bayi dan peralatan makan khusus anak-anak. Semua ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap tipe tamu mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Sebelum meninggalkan meja, waiter/waitress diwajibkan untuk memberikan ucapan hangat seperti "Selamat menikmati sarapan Anda" dengan menyebutkan nama tamu jika memungkinkan. Ucapan ini selain bentuk sopan santun juga bagian dari membangun hubungan yang baik dengan tamu. Memberikan perhatian pada penggunaan nama tamu akan menciptakan pengalaman makan yang lebih berkesan. Proses ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga membentuk reputasi pelayanan yang baik.

Tahap berikutnya dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast adalah menawarkan minuman kepada tamu, yang biasanya berupa kopi dan teh. Waiter/waitress harus mendekati tamu dengan sopan, menawarkan minuman sambil menjelaskan variasi yang tersedia. Setelah tamu memilih minuman, waiter/waitress mencatat pesanan dengan teliti dan mengulangi pesanan untuk memastikan pesanannya. Pengulangan pesanan ini penting untuk menghindari kesalahan penyajian yang dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan. Jika breakfast yang disediakan adalah buffet, waiter/waitress akan menjelaskan dengan jelas kepada tamu mengenai lokasi, jenis makanan, dan sistem pengambilan makanan.

Penyampaian informasi tentang jenis layanan buffet harus dilakukan secara singkat, informatif, dan tetap ramah. Waiter/waitress biasanya menyebutkan bahwa tamu dapat langsung mengambil makanan di buffet line dan menjelaskan beberapa bagian penting seperti live cooking station atau menu favorit. Hal ini bertujuan agar tamu merasa dipandu dan tidak kebingungan ketika ingin menikmati sarapan. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini penting untuk menghindari kesan bahwa tamu dibiarkan begitu saja tanpa arahan. Dalam pelayanan profesional, panduan yang jelas akan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan tamu.

3. Clear Up

Clear up adalah proses pengangkatan piring dan gelas kosong dari meja setelah tamu selesai makan. Proses ini tidak bisa dilakukan sembarangan karena menyangkut kesopanan dan kenyamanan tamu. Oleh karena itu, waiter/waitress harus meminta izin terlebih dahulu sebelum mengangkat piring dengan mengucapkan kalimat seperti, "Permisi, bolehkah saya membersihkan piring Anda?". Komunikasi sopan ini merupakan bagian penting dalam menjaga etika pelayanan restoran.

Clear up dimulai dengan mendahulukan tamu wanita dan anak-anak, sesuai prinsip dasar hospitality yang mengutamakan sopan santun dan etiket sosial. Pengangkatan piring dilakukan dengan tangan kiri dan alat makan diatur secara rapi agar tidak menimbulkan suara bising yang mengganggu. Selain itu, petugas harus tetap menjaga ekspresi ramah dan postur tubuh tegak saat melaksanakan proses ini. Jika diperlukan, piring dibawa dengan nampan ke area pencucian, dan jumlah muatan pada nampan juga harus diperhatikan agar tidak berlebihan.

Kebersihan meja memiliki dampak langsung terhadap persepsi tamu terhadap profesionalisme restoran. Meja yang bersih dan rapi sepanjang waktu memberikan kesan bahwa restoran memperhatikan detail dan kebersihan secara konsisten. Dalam wawancara yang dilakukan, beberapa waiter/waitress menyatakan bahwa clear up biasanya dilakukan segera setelah tamu selesai makan, terutama saat jam sibuk untuk mengantisipasi tamu berikutnya. Ini menunjukkan pentingnya pengelolaan waktu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) agar alur pelayanan tetap berjalan lancar.

4. Feedback

Tahapan berikutnya dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service adalah feedback, yaitu tanggapan dari tamu terkait pengalaman mereka pada saat breakfast. Waktu yang dipilih untuk bertanya biasanya ketika tamu telah mencoba 2–3 gigitan makanan atau 1–2 teguk minuman. Dalam momen ini, waiter/waitress mulai melakukan percakapan dan menanyakan kesan mereka terhadap makanan dan pelayanan selama di restoran. Feedback ini mendukung teori bahwa komunikasi personal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Dalam wawancara, waiter/waitress menyebutkan bahwa respons tamu umumnya positif dan mereka merasa dihargai karena ditanya langsung oleh waiter/waitress restoran. Jika tamu merasa puas, waiter/waitress mengucapkan terima kasih atas masukan tersebut dan mengundang tamu untuk kembali lagi ke restoran. Namun apabila ada keluhan, waiter/waitress diminta untuk mendengarkan dengan penuh empati dan melaporkan kepada supervisor atau chef yang bertanggung jawab (jika ada masalah mengenai makanan). Langkah ini merupakan bagian dari service recovery, yaitu proses memperbaiki pengalaman tamu sebelum mereka meninggalkan tempat. Konsep ini penting untuk mempertahankan loyalitas tamu meskipun sempat terjadi ketidakpuasan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjelaskan bahwa waiter/waitress harus menawarkan solusi atau kompensasi apabila tamu tidak puas, seperti mengganti makanan atau memberikan makanan tambahan tanpa tambahan biaya. Hal ini dilakukan agar tamu merasa dihargai dan tidak kecewa atas layanan yang diterima. Respons cepat dan tepat terhadap keluhan menjadi ukuran profesionalisme dalam pelayanan. Waiter/waitress juga diharapkan mencatat setiap saran yang muncul agar bisa digunakan dalam evaluasi harian.

5. Farewell

Tahap terakhir dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast adalah farewell, yaitu proses mengucapkan perpisahan dengan tamu saat mereka meninggalkan restoran. Waiter/waitress wajib mengantar tamu hingga pintu keluar restoran sambil mengucapkan terima kasih dan harapan agar tamu kembali lagi. Ucapan seperti "Terima kasih atas kunjungannya, semoga hari anda menyenangkan" sangat dianjurkan. Tamu yang meninggalkan restoran dengan kesan hangat dan senyum puas cenderung akan kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Sikap profesional hingga akhir layanan menunjukkan integritas pelayanan dari hotel tersebut.

Beberapa waiter/waitress yang diwawancarai mengungkapkan bahwa momen perpisahan dengan tamu juga sering menjadi kesempatan untuk menjalin hubungan jangka panjang. Mereka menyebutkan bahwa tamu-tamu tetap sering kali mengenal beberapa petugas waiter/waitress secara pribadi karena sambutan dan perpisahan yang konsisten dilakukan dengan ramah. Bahkan, interaksi singkat saat farewell dapat meninggalkan kesan kuat dan menentukan penilaian tamu terhadap keseluruhan pelayanan. Oleh sebab itu, walaupun farewell hanya berlangsung sebentar, namun memiliki dampak yang baik terhadap tamu.

Secara umum, Sequence of Service pada saat breakfast di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang mengikuti standar internasional pelayanan restoran hotel berbintang. Setiap langkah dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast mulai dari greeting hingga farewell disusun dengan sistematis dan bertujuan untuk menciptakan pengalaman makan yang berkualitas. Standar Operasional

Prosedur (SOP) tersebut tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis, tetapi juga membentuk budaya kerja yang profesional. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), setiap waiter/waitress memiliki pedoman yang jelas dan seragam dalam menjalankan tugas. Standardisasi ini menjadi kunci dalam menjamin konsistensi pelayanan hotel.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang telah diterapkan dengan baik dan sesuai standar industri perhotelan. Seluruh tahapan mulai dari greeting hingga farewell dilaksanakan dengan baik dan penuh empati. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, kepuasan tamu, dan citra layanan. Namun, keberlanjutan kualitas layanan memerlukan pelatihan rutin dan pengawasan yang adaptif.

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service Breakfast

Pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang, tahap awal yang dilakukan waiter/waitress adalah menyambut dan mengantar tamu ke meja. Prosedur ini dijalankan secara konsisten setiap hari oleh waiter/waitress, dengan mengedepankan keramahan dan sopan santun sebagai bentuk pelayanan profesional. Hal ini tampak dalam pernyataan Syaiful, salah satu waiter, yang menyebut bahwa mereka selalu memastikan tamu diarahkan ke meja dengan nyaman dan sopan. Tindakan escorting ini tetap dijalankan meskipun kondisi restoran sedang ramai. Hal ini menunjukkan pentingnya konsistensi SOP meskipun dalam tekanan operasional yang tinggi.

1. Greeting And Escorting The Guests

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast pada greeting and escorting the guests juga mencakup aspek kecepatan pelayanan. Restaurant Manager, Bapak Hendra, menjelaskan bahwa waiter/waitress diwajibkan menyambut tamu dalam waktu maksimal 30 detik setelah tamu memasuki area restoran. Standar waktu ini ditetapkan untuk memastikan bahwa tidak ada tamu yang menunggu terlalu lama tanpa perhatian. Restaurant Supervisor, Ibu Ega, menambahkan bahwa pengantaran ke meja dilakukan dalam kurun waktu 1–2 menit setelah tamu disapa. Hal ini menjadi bukti bahwa waktu respons menjadi salah satu indikator kinerja Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast yang terukur di Semawis Restoran.

Selain kecepatan, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga memperhatikan fleksibilitas dalam menanggapi preferensi tamu. Tidak jarang tamu memilih meja sendiri, seperti area indoor atau outdoor (smoking area). Ira (Waitress) menjelaskan bahwa dirinya selalu mengantar tamu ke meja sambil menanyakan tempat duduk. Prosedur ini memperlihatkan adanya keseimbangan antara standar dan kebutuhan personal tamu. Menurut Ibu Ega, waiter/waitress diharapkan terlebih dahulu mengecek ketersediaan dan kebersihan meja sebelum menyetujui permintaan tamu atas lokasi duduk tamu.

Proses greeting and escorting juga menjadi tanggung jawab penuh dari waiter/waitress, dan pelaksanaannya terus dimonitor oleh pihak manajemen. Bapak Hendra menyebut bahwa terdapat pelatihan internal yang secara berkala diberikan untuk memastikan bahwa setiap waiter/waitress memahami dan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast dengan tepat. Selain itu, umpan balik dari atasan langsung diberikan secara rutin untuk memperbaiki kualitas layanan jika ditemukan ketidaksesuaian.

Dalam kondisi ramai, seperti saat high season, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast mengalami tantangan tersendiri. Waitress, Dhea menyebutkan bahwa dalam beberapa kasus, tamu langsung masuk ke area restoran tanpa menyebutkan nomor kamar maupun jumlah orang. Hal ini menyebabkan proses escorting tidak bisa dijalankan secara sempurna. Meskipun begitu, waiter/waitress tetap diharapkan memberi sapaan dan membantu tamu menemukan meja. Situasi ini menunjukkan pentingnya inisiatif dan komunikasi yang sigap dari staf untuk tetap menjaga standar layanan.

Dari penuturan para waiter/waitress Syaiful, Dhea, dan Ira, dapat dilihat bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast pada tahap greeting and escorting sudah menjadi kebiasaan yang dijalankan secara otomatis. Mereka tidak hanya memastikan tamu disambut dengan senyum dan salam hangat, tetapi juga membantu menentukan tempat duduk yang nyaman. Prosedur

ini memperkuat kesan bahwa hospitality yang baik bukan hanya soal aturan, tapi juga sikap kerja yang dilandasi kepedulian dan empati terhadap tamu. Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya dijadikan kewajiban, tetapi menjadi bagian dari etika kerja.

2. Sitting and Offering Beverage To The Guest

Setelah tamu diarahkan ke meja, tahapan selanjutnya dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast adalah membantu tamu duduk dan menawarkan minuman. Dalam proses ini, waiter/waitress tidak hanya mempersilakan tamu duduk, tetapi juga secara aktif menjelaskan pilihan minuman yang tersedia di restoran. Ibu Ega menegaskan bahwa waiter/waitress wajib membantu menarik kursi dan memastikan kondisi meja telah lengkap dan bersih sebelum tamu duduk.

Waiter/waitress tidak hanya menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast secara mekanis, namun juga harus memahami pengetahuan dasar terkait produk minuman yang ditawarkan. Berdasarkan pernyataan Bapak Hendra, pelatihan rutin dilakukan agar waiter/waitress mampu menjelaskan bahan, penyajian, hingga jenis minuman seperti jenis teh dan kopi kepada tamu. Pengetahuan ini penting karena beberapa tamu kerap bertanya mengenai perbedaan jenis minuman atau menyampaikan permintaan khusus. Oleh karena itu, wawasan produk menjadi salah satu bentuk pelayanan berbasis kompetensi.

Permintaan minuman khusus di luar menu standar juga sering muncul dalam praktik harian. Untuk menyikapi hal ini, maka waiter/waitress harus melakukan konfirmasi ke bagian bar section terlebih dahulu. Jika tersedia, maka permintaan tamu segera dipenuhi. Namun jika tidak, waiter/waitress wajib menjelaskan secara sopan bahwa minuman tersebut tidak tersedia.

Selain aspek teknis pelayanan, kepekaan terhadap kebutuhan khusus tamu juga menjadi bagian dari SOP. Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast tahap sitting and offering beverage juga tercermin dalam aktivitas harian waiter/waitress. Syaiful dan Dhea menyampaikan bahwa mereka senantiasa menjelaskan sistem buffet kepada tamu sambil menawarkan minuman. Selain itu, mereka juga menunjukkan arah buffet dan menjelaskan menu-menu khas seperti menu tradisional yang tersedia. Komunikasi ini penting untuk memastikan bahwa tamu tidak merasa kebingungan dan bisa langsung menikmati sarapan dengan nyaman.

3. Clear Up

Langkah berikutnya dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast adalah proses clear up, yaitu pengangkatan alat makan kotor selama breakfast berlangsung. Hal ini bertujuan agar meja tamu tetap bersih dan nyaman untuk digunakan kembali mengambil makanan dari buffet. Bapak Hendra menyampaikan bahwa waiter/waitress tidak boleh menunggu hingga meja penuh dengan piring kotor. Tindakan ini harus dilakukan segera, terutama jika sudah terdapat dua item kosong atau lebih.

Proses clear up juga harus dilakukan dengan sopan dan tidak mengganggu aktivitas makan tamu. Ibu Ega menambahkan bahwa sebelum mengangkat piring, waiter/waitress wajib meminta izin kepada tamu terlebih dahulu. Selain itu, alat makan baru harus disiapkan kembali setelah piring kosong diambil agar meja siap digunakan kembali. Ketelitian dan kecepatan dalam proses ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan breakfast..

Dhea, waitress, menegaskan bahwa apabila ada tamu yang masih aktif menggunakan peralatan makan, maka pembersihan ditunda sementara hingga tamu selesai. Fleksibilitas ini diperlukan agar pelayanan tidak dianggap terburu-buru. Setelah proses clear up, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjelaskan bahwa meja harus langsung dipersiapkan kembali untuk tamu selanjutnya. Ira menyatakan bahwa ia selalu mengecek ulang kondisi meja, termasuk keberadaan tisu, tusuk gigi, dan alat makan sesuai standar. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pelayanan dengan tingkat kebersihan dan kesiapan yang sama, tanpa perbedaan kualitas layanan.

4. Feedback

Feedback dari tamu memiliki peran penting dalam proses evaluasi kualitas layanan restoran, khususnya pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast. Melalui feedback, manajemen dapat memahami secara langsung pengalaman dan kepuasan tamu selama menikmati layanan di restoran. Dalam konteks manajemen perhotelan, feedback menjadi alat evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan membangun loyalitas

pelanggan. Oleh karena itu, pengumpulan umpan balik secara rutin menjadi bagian tak terpisahkan dari operasional restoran, seperti yang diterapkan di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang.

Pengumpulan feedback dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast dilakukan melalui pendekatan langsung oleh waiter/waitress kepada tamu dengan cara yang sopan, ramah, dan tidak mengganggu kenyamanan mereka. Pendekatan ini selaras dengan prinsip customer-focused service, di mana staf restoran diarahkan untuk membangun interaksi yang mendengarkan dan menghargai opini pelanggan. Waiter/waitress menanyakan langsung pendapat tamu mengenai kualitas pelayanan dan makanan, lalu mencatatnya dalam guest comment dengan menyertakan informasi nomor kamar, nama tamu, dan tanggal tersebut.

Restoran juga memiliki prosedur standar dalam menanggapi feedback negatif dari tamu, yaitu dengan mendengarkan dengan empati, meminta maaf atas ketidaknyamanan, serta memberikan solusi yang sesuai. Tindakan responsif terhadap keluhan tamu merupakan prinsip dasar dari service recovery strategy, yang mampu mencegah dampak negatif terhadap citra restoran dan mendorong loyalitas tamu meskipun terjadi kesalahan dalam pelayanan.

Selain dari tamu secara langsung, feedback juga diperoleh melalui media digital seperti TripAdvisor. Ulasan-ulasan ini tidak hanya digunakan untuk evaluasi internal, tetapi juga menjadi referensi publik dalam menilai reputasi restoran secara daring. Pemanfaatan platform digital untuk pengumpulan feedback menunjukkan adanya integrasi sistem pelayanan dengan teknologi informasi, yang kini menjadi kebutuhan mutlak dalam industri hospitality modern.

5. Farewell

Farewell merupakan tahap terakhir dari Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast yang berfokus pada interaksi akhir antara waiter/waitress dan tamu sebelum mereka meninggalkan restoran. Tahapan ini mencakup penyampaian ucapan terima kasih, salam perpisahan yang hangat, serta harapan agar tamu tersebut berkunjung kembali. Farewell yang baik menciptakan kesan mendalam bagi tamu, memperkuat hubungan yang baik dengan tamu, dan meningkatkan loyalitas tamu hotel.

Di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang, prosedur farewell dilakukan secara terstruktur dengan memastikan waiter/waitress menyampaikan ucapan perpisahan secara sopan, ramah, dan penuh senyum. Hal ini mencerminkan prinsip dasar dalam layanan perhotelan, yaitu service with heart, yang menempatkan keramahan sebagai elemen utama dalam menjalin kedekatan dengan tamu. Ucapan terima kasih yang disampaikan secara langsung dan tulus dinilai dapat memberikan nilai tambah pada keseluruhan pengalaman tamu.

Manajemen restoran juga memberikan pelatihan khusus kepada waiter/waitress mengenai cara mengucapkan farewell sesuai standar operasional. Pelatihan ini meliputi sikap tubuh, ekspresi wajah, dan penggunaan kata-kata yang tepat seperti "terima kasih" dan "sampai jumpa kembali". Dalam perspektif service quality, farewell berfungsi sebagai closing touchpoint yang menentukan persepsi akhir pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman makan mereka. Oleh karena itu, pengawasan dari atasan langsung seperti Restaurant Manager dan Supervisor menjadi penting untuk memastikan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast dijalankan secara konsisten oleh setiap waiter/waitress.

Selain memberikan kesan positif, Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast pada farewell juga dimaksudkan agar tamu merasa dihargai dan diperhatikan hingga akhir kunjungan. Dengan pelaksanaan farewell yang baik dan sesuai standar, restoran mampu memastikan bahwa setiap tamu meninggalkan tempat dengan perasaan puas dan berkesan.

Proses pelayanan breakfast dalam hotel berbintang mengacu pada prinsip kecepatan, ketepatan, dan kesopanan dalam pelayanan. Ketiga prinsip ini menjadi dasar dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast karena secara langsung memengaruhi kepuasan tamu.

Kendala Yang Di Hadapi Oleh Waiter / Waitress Dan Solusi Untuk Mengatasinya Pada Saat Penerapan Sequence Of Service Breakfast

Pelayanan breakfast dalam industri perhotelan merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkualitas. Salah satu tantangan utama adalah saat menghadapi kondisi ramai (high season) yang menyebabkan standar prosedur pelayanan seperti escorting the guest sering

terabaikan. Hal ini menjadi perhatian serius karena bagian awal pelayanan sangat menentukan kepuasan tamu. Waiter/waitress di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang mengalami kendala ketika tamu langsung masuk tanpa menyebutkan nomor kamar atau jumlah pax. Kondisi ini mengganggu alur penerimaan tamu dan menghambat pencatatan data yang akurat.

Ketidakteraturan saat tamu datang tanpa prosedur menciptakan risiko kesalahan data dalam guest list. Guest list sendiri adalah alat penting dalam pelaporan dan manajemen kapasitas restoran, khususnya saat back to back. Kesalahan dalam data dapat mengganggu alur pelayanan berikutnya. Oleh karena itu, keakuratan dalam menginput informasi tamu sangat penting. Solusi yang diterapkan yaitu dengan tetap melakukan pendekatan sopan kepada tamu dan meminta data yang diperlukan.

Selain itu, terdapat kendala dalam proses pencatatan di guest list ketika waiter/waitress salah mencatat jumlah pax karena salah dengar atau asumsi. Hal ini terutama terjadi dalam situasi yang ramai. Kondisi ini menimbulkan kebingungan ketika data di guest list tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan. Masalah ini mengakibatkan ketegangan antara tamu dan waiter/waitress restoran. Solusinya adalah meningkatkan ketelitian dalam menanyakan dan mencatat informasi.

Pencatatan yang keliru pada guest list juga dapat disebabkan oleh multitasking berlebihan yang dilakukan oleh waiter saat kondisi penuh. Ketika seorang waiter harus melayani lebih dari satu tugas sekaligus, fokus akan berkurang. Multitasking yang tidak terkontrol menjadi salah satu faktor penyebab kesalahan administratif. Oleh karena itu, sistem kerja yang mengatur pembagian tugas dengan adil sangat diperlukan. Dengan pembagian kerja yang tepat, kualitas pelayanan akan meningkat.

Kondisi ramai di restoran memang sering membuat waiter/waitress kewalahan, namun manajemen waktu dan kesiapsiagaan menjadi kunci untuk menjaga kualitas pelayanan. Waiter/waitress harus senantiasa mengingat tanggung jawab untuk tetap menjaga Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast sequence of service secara menyeluruh. Menjaga konsistensi dalam prosedur pelayanan adalah hal fundamental. Oleh karena itu, penting adanya pelatihan berkelanjutan agar waiter/waitress tetap memahami pentingnya detail pelayanan.

Menurut komentar tamu dari Trip Advisor dan Guest Comment, sebagian besar menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan Semawis Restoran. Namun, pujian ini tidak boleh menjadikan manajemen lalai terhadap kendala kecil yang bisa menumpuk menjadi masalah besar. Justru review positif seharusnya menjadi motivasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Komentar dari Ibu Rosalina N di TripAdvisor menunjukkan bahwa tamu menilai pelayanan dari aspek responsiveness, keramahan, dan kelengkapan fasilitas. Aspek-aspek ini dapat terganggu apabila Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak dijalankan secara konsisten. Dengan demikian, konsistensi pelaksanaan sequence of service harus menjadi prioritas walaupun dalam situasi sibuk. Komentar positif ini menunjukkan adanya potensi besar untuk menjaga loyalitas tamu.

Demikian pula, komentar Stay30660710638 menunjukkan bahwa pelayanan dan suasana menjadi faktor utama yang menciptakan pengalaman makan yang memuaskan. Ini berarti bahwa pelanggaran kecil terhadap urutan pelayanan bisa mempengaruhi kenyamanan keseluruhan. Kegagalan dalam mengganti asbak atau menyapa tamu dengan benar bisa menurunkan persepsi keseluruhan tamu terhadap kualitas restoran. Oleh karena itu, perhatian terhadap detail sangatlah penting.

Komentar dari Guest Comment atas nama Ms. Fadhilla menyoroti responsivitas dan keramahan staf dalam memberikan pelayanan breakfast. Hal ini menjadi indikator bahwa staf yang mampu menjaga ketenangan meskipun dalam kondisi sibuk memiliki dampak langsung terhadap citra restoran. Pengelolaan stres di antara staf perlu dikembangkan melalui pelatihan soft skill dan teknik komunikasi yang efektif. Ketika waiter memiliki kecakapan interpersonal yang baik, kendala teknis bisa diminimalkan. Hal ini selaras dengan prinsip service excellence dalam industri hospitality.

Dalam komentar Dr. Sony juga terlihat bahwa variasi makanan yang baik dikombinasikan dengan keramahan pelayanan memberikan pengalaman yang memuaskan. Ini menunjukkan bahwa aspek teknis dalam pelayanan seperti penggantian asbak atau pengisian guest list hanya menjadi satu bagian dari keseluruhan sistem pelayanan. Namun, bagian teknis tetap krusial untuk menjaga konsistensi kualitas. Oleh karena itu, pelatihan yang menyentuh aspek teknis dan human relation harus berjalan seimbang.

Dalam konteks Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast, sequence of service terdiri dari beberapa tahapan, apabila salah satu tahapan terlewati atau tidak dilakukan dengan benar, maka service experience akan terganggu. Oleh sebab itu, waiter harus selalu melakukan service recovery apabila terjadi kesalahan. Service recovery bisa dalam bentuk permintaan maaf sopan, penjelasan singkat, atau pemberian solusi cepat.

Salah satu solusi jangka panjang dalam mengurangi kendala adalah memperkuat budaya kerja tim. Kerja sama antar waiter/waitress dalam membagi tugas saat kondisi sibuk akan mengurangi tekanan individu. Prinsip kerja tim bukan hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga menjaga suasana kerja tetap harmonis. Tim yang solid akan mampu saling melengkapi saat ada anggota yang kekurangan fokus.

Secara keseluruhan, kendala-kendala yang dihadapi waiter/waitress dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast sequence of service breakfast di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang merupakan tantangan operasional yang wajar dalam industri hospitality. Namun, dengan solusi yang tepat dan komitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, kendala tersebut dapat diatasi. Kombinasi antara Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kuat, pelatihan berkala, penggunaan teknologi, serta budaya kerja yang suportif akan membawa peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service Breakfast merupakan pedoman dalam memberikan pelayanan makan pagi di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang. Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast ini mencakup berbagai tahapan yaitu, greeting and escorting, Sitting and offering, clear up, feedback, dan farewell. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman, efisien, dan berkesan bagi para tamu hotel. Setiap langkah dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dirancang untuk menjaga kualitas layanan serta memastikan bahwa tamu merasa dihargai sejak datang hingga meninggalkan restoran. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi alat kontrol kualitas yang membantu manajemen memastikan keseragaman pelayanan antar staf. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut, hotel dapat mempertahankan standar profesionalisme dan meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service Breakfast di Semawis Restoran dilakukan dengan keterlibatan langsung dari waiter/waitress yang telah terlatih. Setiap tahap dilaksanakan sesuai urutan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast yang telah ditetapkan dan didukung dengan sikap ramah, sopan, serta cepat tanggap dalam melayani tamu. Waiter/waitress di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast yang ditetapkan. Pengawasan langsung dari Restaurant Manager dan Supervisor untuk memastikan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast dijalankan secara konsisten. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) breakfast yang baik berkontribusi dalam membangun citra positif restoran dan meningkatkan loyalitas tamu. Dalam menerapkan/melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sequence of Service breakfast, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh waiter/waitress, terutama saat kondisi restoran ramai atau crowded. Masalah umum meliputi tamu yang tidak menyebutkan nomor kamar, kesalahan pencatatan jumlah tamu, hingga keterlambatan penggantian asbak. Untuk mengatasi kendala tersebut, waiter/waitress didorong untuk lebih aktif, teliti, dan komunikatif saat melayani tamu. Solusi yang diberikan berupa pendekatan proaktif terhadap tamu, pembaruan informasi guest list secara akurat (update), dan pengecekan berkala kondisi meja tamu dan area restoran. Pelatihan dan pengawasan juga menjadi langkah penting dalam mencegah kesalahan yang sama terulang. Dengan penanganan kendala yang efektif, kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dan kepuasan tamu tetap terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

Fahrul, H. (2023). Sequence of service pada restaurant cendana Hotel Cendara Premiere Surabaya.

Indra, K. D. (2020). Upaya Meningkatkan Kebersihan Area bar di Food and Beverage Serviice Departemen Holiday inn resort Baruna Bali. 3(2), 78–85.

Lafifa, A., Riza, S., & Sandy, O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya. Pubmedia Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan, 1, 1–8. https://journal.pubmedia.id/index.php/pjpp

Maxmanroe. (2020). Pengertian Wawancara Adalah, Tujuan, Jenis, Ciri-Ciri, Fungsi Wawancara. Maxmanroe.Com.

Raibowo, S., Nopiyanto, Y. E., & Muna, M. K. (2019). Pemahaman Guru PJOK Tentang Standar Kompetensi Profesional. Journal Of Sport Education (JOPE), 2(1), 10. https://doi.org/10.31258/jope.2.1.10-15

Sianturi, W. A. (2020). Model dokumentasi dalam keperawatan. Osf Pre Prints.

Syafnidawati. (2020). Observasi – Universitas Raharja. In Universitas Raharja.

Ummah, M. S. (2019). Teknik deskriptif kualitatif. In Sustainability (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Widi 2020. (n.d.). Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Makanan Di Restoran Aqva Hotel Legian-Bali. 464, 1–16.

Yasira, R., & Jamhir, J. (2019). Pengertian pelayanan dalam suatu perusahaan. Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial, 3(2). https://doi.org/10.22373/justisia.v3i2.5933