

---

**PELAKSANAAN TAKING ORDER DI HOTEL GREEN HILL UNIVERSAL BANDUNG**


---

Oleh

**Amalia Juliana Monika Intan<sup>1</sup>, Gabriella Sandy Hartono<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Akademi Pariwisata NHI BandungE-mail: <sup>1</sup>[amaliajmonikaintan@gmail.com](mailto:amaliajmonikaintan@gmail.com), <sup>2</sup>[gabriellasandyh@gmail.com](mailto:gabriellasandyh@gmail.com)**Abstrak**

Seorang taker order di Green Hill Universal Bandung wajib memiliki pengetahuan tentang food and beverage, menguasai teknik menjual produk makanan dan minuman, teknik menulis pesanan tamu, memiliki daya ingat yang kuat dalam hal menulis pesanan makanan dan minuman serta produk-produk food and beverage, menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris. Selain itu, seorang taker order dituntut untuk memiliki kedisiplinan, ketelitian, serta kepatuhan akan perangkat peraturan yang menerapkan pedoman pokok pelayanan tamu di hotel

**Kata Kunci:** *Taking Order*, *Pelayanan*, *Hotel*

**PENDAHULUAN**

Sebuah hotel mempunyai struktur organisasi yang bertanggung jawab pada suatu departemen. Salah satu departemen yang akan dibahas di sini adalah *Food and Beverages* (F&B). Departemen yang bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. Departemen *Food and Beverages* mempunyai dua bagian yakni *FB Service* dan *FB Product*. Keduanya bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel.

*Taking order* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan di bagian *food and beverage service*. *Taking order* sendiri telah diimplementasikan pada beberapa restoran di seluruh dunia maka dari itu penggunaan *taking order* sangat baik untuk diimplementasikan di Green Hill Hotel Universal Bandung.

Menurut Dian Galih, *Taking Order* “adalah kegiatan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain dapur, bar, dan kasir”(2013:21). Menurut penulis sendiri *taking*

*order* merupakan upaya, sistem, atau cara untuk melayani tamu dengan cara berkomunikasi dengan tamu, memberi arahan tentang produk yang kita jual, lalu mencatat dan meneruskan pesanan kebagian produksi.

Dengan adanya pengertian dari *Taking Order* adapun beberapa tujuan dari *taking order* menurut Bagyono, 2006 antara lain sebagai berikut:

- a. “Memberikan informasi akurat mengenai semua makanan dan minuman yang tersedia dan terdaftar di daftar menu
- b. Meningkatkan penjualan
- c. Meningkatkan pendapatan
- d. Meningkatkan keuntungan”

*Taking Order* merupakan sistem penjualan yang di banyak di lakukan di restoran untuk mempermudah dalam melayani tamu Menurut (Christmantara, 2015) ”Sistem penjualan *taking order* adalah metode penjualan yang sangat praktis, sebab produk-produk yang dipesan oleh pelanggan sudah siap untuk dikirimkan.” Oleh sebab itu, adapun kendala dan cara menjadi order taker yang baik ”Seorang order taker dituntut untuk :

- a. Menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris
- b. Mengetahui pengetahuan food & beverage

- c. Menguasai technics of selling ( teknik menjual )
  - d. Menguasai technics in writting the order ( teknik mencatat pesanan )
  - e. Memiliki memori yang baik”
- (Bagyono,2006:34)

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai “Pelaksanaan *Taking Order* di Hotel Green Hill Universal Bandung”. Dalam pelayanannya di Hotel Green Hill Universal Bandung beberapa konsumen mengajukan keluhan perihal pelayanan yang relatif lama dan kurangnya respon dari pelayan sehingga ketika restoran sedang ramai banyak konsumen yang terbelengkelai dan menimbulkan citra buruk pada hotel tersebut, namun setelah banyak masukan diterima Green Hill Hotel Universal memutuskan untuk menerapkan metode *Taking Order* guna meningkatkan kualitas pelayanannya,

**Tabel 1. Kritik Dan Saran 2019**

No	Waktu	Kritik dan Saran
1	Jum'at, 22 Februari 2019	“Pelayanan restaurant sebaiknya lebih teliti lagi karena pelanggan sudah menunggu lama namun ternyata pesannya belum dibikin, ada baiknya pesanan di urutkan satu persatu supaya tidak miss”
2	Minggu, 24 Februari 2019	“Semenjak viral pelayanan restaurant ini sangat menurun bahkan waiting list pun didahulukan orang yang kenal dengan pelayannya dulu, saya sudah menunggu lama tidak dipanggil-panggil”
3	Kamis, 14 Maret 2019	“Suka banget sama makanannya tapi sayang kelamaan banget nunggu di meja, ya emang rame sih tapi setidaknya kan dikasih minumannya dulu supaya tidak kesal nunggu kelamaan juga, overall oke sih.”
4	Kamis, 14 Maret 2019	“Menurut saya lebih baik lagi jika pelanggan yang datang di list dulu pesannya sehingga tidak terbelengkelai, kasihan udah lama duduk gaada pelayan yang nyamperin.”
5	Kamis, 14 Maret 2019	“Pelayannya judes semua mukanya, gaada yang ramah, meskipun makanannya enak dan elegan, tp jadi kesal makannya.”
6	Senin, 19 Maret 2019	“Pelayanan cepat, saya kesana waktu weekdays jadi sepi, tapi tetep aja saya nunggu pelayan nyamperin lama banget, sampai saya harus nyamperin duluan, lain kali lebih peka aja ya....”

7	Sabtu,23 Maret 2019	“Nyaman meskipun harga mahal banget, gak sesuai dengan lamanya pelayanan yang diberikan, meskipun spot fotonya banyak banget, tapi pelayanan juga nomer satu lah”
8	Sabtu,23 Maret 2019	“udah 2x kesini, hari ini paling ngeselin karena pelayanan yang terlalu lama dan tidak sportif, saya datang lebih dulu malah yang dilayani yang baru aja dating, gatau karena ramai gatau kenapa deh”
9	Sabtu, 25 Mei 2019	“Tempat ini paling cocok buat candle light dinner namun terlalu lama pelayanannya bikin topik obrolan udah abis duluan, jadi keki kita nya”
10	Sabtu,25 Mei 2019	“Overall enak sih tapi sayang pelayannya terlalu lambat dalam bikin makan, jadinya kami ngeliatin orang orang makan dulu deh”
11	Senin,27 Mei 2019	“Saya dan keluarga suka sama makanannya, tapi lama banget di layaninnya, padahal saya bawa anak kecil sampe anak saya rewel juga belum di layani”
12	Rabu, 5 Juni 2019	“Lihat restonya terkenal saya kira akan dapet best experience pas makan, tapi kok masnya harus di panggil panggil dulu baru nyamperin, lama lagi”
13	Minggu, 9 Juni 2019	“Restonya rame karena pelayanannya lama sekali, selain saya banyak yang gak disamperin sampe lambai lambai tangan”
14	Minggu, 9 Juni 2019	“Makanannya enak jujur, tapi waiternya pada bingung sendiri gitu, saya nunggu lama sekali”

Sumber : Kotak kritik dan saran Hotel Green Hill Universal Bandung Periode Maret-Juni, 2019

Hasil kritik dan saran di atas telah penulis saring hanya kritik dan saran dengan topik yang sama dengan penelitian penulis dan penyampaian yang baik. pada penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi/ pengamatan, studi pustaka, dan dokumentasi.

**Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung Dan Keluhan Gh Universal Bandung Sebelum Adanya Taking Order**

No	Periode	Jumlah Tamu	Jumlah Komentar	Jumlah Komentar Taking Order	Persentase
1	Februari 2019	2.191	18	7	38,89%
2	Maret 2019	1.835	21	11	52,4%
3	April 2019	2.183	12	3	25%
4	Mei 2019	1.962	17	6	35,3%
5	Juni 2019	2.219	24	11	45,8%

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

**Tabel 3. Data Jumlah Pengunjung Dan Keluhan Gh Universal Bandung Sesudah Adanya Taking Order**

No	Periode	Jumlah Tamu	Jumlah Komentar	Jumlah Komentar Taking Order	Persentase
1	Februari 2021	1.694	12	2	16,6%
2	Maret 2021	2.142	16	1	6,25%
3	April 2021	2.078	10	0	0%
4	Mei 2021	1.786	19	3	15,7%
5	Juni 2021	1.245	12	0	0%
6	Juli 2021	1.229	8	1	12,5%
7	Agustus 2021	1.622	11	2	18%

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

Dari tabel 1.2 dan 1.3 penulis dapat menyimpulkan bahwa adanya perubahan

persentase komentar keluhan terhadap *taking order* dari sebelum dan sesudah diadakannya *taking order*, sebelum diadakannya *taking order* jumlah komentar keluhan tertinggi mencapai 52,4% pada bulan Maret 2019 dan setelah adanya *taking order* komentar keluhan menurun sangat signifikan hingga 0% pada bulan April 2021 dan bulan Juni 2021.

Berdasarkan hasil observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam menjalankan tugasnya, seorang *taker order* di Green Hill Universal Bandung wajib memiliki pengetahuan tentang *food and beverage*, menguasai teknik menjual produk makanan dan minuman, teknik menulis pesanan tamu, memiliki daya ingat yang kuat dalam hal menulis pesanan makanan dan minuman serta produk-produk *food and beverage*, menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris. Selain itu, seorang *taker order* dituntut untuk memiliki kedisiplinan, ketelitian, serta kepatuhan akan perangkat peraturan yang menerapkan pedoman pokok pelayanan tamu di hotel, berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengambil judul penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

**“Pelaksanaan Taking Order di Hotel Green Hill Universal Bandung”**

## LANDASAN TEORI

Pengacuan pustaka dilakukan dengan menuliskan [nomor urut pada daftar pustaka] mis. [1], [1,2], [1,2,3]. Sitasi kepustakaan harus ada dalam Daftar Pustaka dan Daftar Pustaka harus ada sitasinya dalam naskah. Pustaka yang disitasi pertama kali pada naskah [1], harus ada pada daftar pustaka no satu, yg disitasi ke dua, muncul pada daftar pustaka no 2, begitu seterusnya. Daftar pustaka urut kemunculan sitasi, bukan urut nama belakang. Daftar pustaka hanya memuat pustaka yang benar benar disitasi pada naskah.

Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005) “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang

menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman”. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, membuat puas para konsumennya pun merupakan tujuan operasional restoran yang utama.

Pengertian restoran atau rumah makan menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah : “Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial”. Sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No. 304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan maka yang dimaksud “Rumah makan adalah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya”.

Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Restoran biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

### 2.2.3 Pengertian Taking Order

Menurut Mertayasa (2016:2), menyebutkan bahwa “*Food and Beverages Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel”. *Food And Beverage Department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam

penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Kedua bagian tersebut adalah:

1. *Food and Beverage* bagian depan (*Front Service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *Bar*, *Restoran*, *Banquet* dan *Room Service*,
2. *Food and Beverage* bagian belakang (*Back Service*) yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *stewarding*

*Taking Order* Menurut Dian Galih, *Taking Order* “adalah kegiatan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain dapur, bar, dan kasir”(2013:40). *Taking order* merupakan bagian dari *service*, biasa dilakukan di *room service*, *restaurant*, *bar*, dan *banquet*, Petugas yang melakukan *taking order* disebut *order taker*.

Syarat-syarat menjadi *taking order* :

1. Menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris
2. Mengetahui pengetahuan *food & beverage*
3. Menguasai *technics of selling* ( teknik menjual )
4. Menguasai *technics in writing the order* ( teknik mencatat pesanan)
5. Memiliki memori yang baik

Tujuan *Taking Order* diantaranya :

1. Memberikan informasi akurat mengenai semua makanan dan minuman yang tersedia dan terdaftar di daftar menu
2. Meningkatkan penjualan
3. Meningkatkan pendapatan
4. Meningkatkan keuntungan
5. 2.2.3 Teknik Melakukan *Taking Order*

- a. Sambil membawa *captain order book* dan alat tulisnya, mendekatlah kesisi kiri tamu, tersenyum dan memberi salam.
6. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2 orang, tanyakan terlebih dahulu apakah pemesanan dilakukan oleh masing-masing tamu atau satu tamu yang bertindak sebagai tuan rumah yang memilhkan pesanan untuk semua tamu.
7. Berikan saran makanan dan minuman apa saja yang paling sesuai dengan selera tamu
8. Tulislah pesanan mereka secara jelas dan sistematis untuk memudahkan pihak *kitchen dan bar* dalam menyajikan pesanan sesuai instruksi yang tertulis di *captain order book*.
9. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2, tandailah salah satu tamu dengan nomor kode sebagai patokan, misalnya nomor 1, kemudian tamu disebelahnya nomor 2, begitu seterusnya searah jarum jam.
10. Dalam menulis pesanan tamu di *captain order book*, gunakan istilah atau singkatan kata yang biasa dipakai dan dipahami baik oleh bagian *kitchen, bar, maupun pramusaji*.
11. Ulangi pesanan tamu dengan membacakan kembali untuk meyakinkan kebenaran pesannya sebelum diproses lanjut.
12. Tanyakan apakah *bill* nantinya dibuat jadi satu untuk semua pesanan atau terpisah untuk masing-masing tamu.

#### **Teknik Taking Order di Room Service, Restaurant, Bar dan Banquet**

Pengetahuan dan kedisiplinan dalam cara penulisan saat *taking order* sangat menentukan kecepatan dan keakuratan penyajian *order* atau pesanan makanan dan minuman. Jika terjadi kesalahan sedikit saja dalam penulisan *order* atau pesanan tamu, maka sudah dipastikan akan terjadi *complaint* dari tamu karena

ketidaksesuaian antara apa yang dipesan dan disajikan.

Disini peran *Waiter* dan *Waiterss* sangat menentukan mutu layanan sebuah restoran. Disini, jelas sangat diperlukan pengetahuan dan kedisiplinan dalam *Taking Order*. Untuk itu, Green Hill Universal Hotel mencoba memberikan cara *taking order* yang baik dan benar yang berguna bagi *staff waiter* dalam menjalankan tugas nya setiap hari. Adapun cara *taking order* yang baik dan benar adalah sebagai berikut :

1. Berdiri sempurna minimal 1 langkah dari meja tamu. Jangan menekuk atau melipat kaki. Sikap anda yang disiplin akan memberi kesan yang baik kepada tamu.
2. Tanyakan dengan sopan apa pesanan tamu. Berbicaralah dengan nada yang halus dan tidak terlalu keras. Jangan lupa untuk tersenyum sebagai tanda anda senang melayani tamu.
3. Dengarkan dengan seksama dan tuliskan di buku atau *bill order*. Tuliskan dengan rinci jika ada pesanan yang bersifat khusus misalnya tidak pakai cabe, tidak pakai merica, dan hal lainnya.
4. Pisahkan antara pesanan Makanan dan Minuman. Berilah jarak baris untuk memudahkannya. Ini berguna saat nanti anda mengulang pesanan tamu, dengan susunan menu makanan dan minuman, tamu akan terinformasikan dengan baik mengenai apa saja yang telah mereka pesan.
5. Konfirmasikan pesanan tamu. Setelah tamu selesai pesan, maka bacakanlah kembali apa yang sudah dicatat di buku atau *bill order* untuk konfirmasi apabila terjadi kesalahan atau kekeliruan pencatatan pesanan.
6. Jika tamu sudah mengiyakan atau menyatakan bahwa apa yang sudah dibacakan itu benar. Barulah katakan terima kasih untuk pesannya dan permissi untuk meninggalkan tamu. Terkadang ada tamu yang sibuk

mengobrol atau bicara sendiri sebelum anda mendapat kepastian dari tamu apakah pesannya sudah benar atau belum. Jangan sungkan untuk menanyakannya kembali kepada tamu untuk menghindari kesalahan. Ini jauh lebih baik daripada anda disalahkan karena salah mencatat pesanan karena dianggap tidak konfirmasi.

*Taking order* menurut Soegiono dalam bukunya berjudul "*Taking order dalam penerapannya pada restaurant*" membagi 2 jenis *taking order* menjadi *Taking Order* di *Room Service* dan *Taking Order* di *Restaurant Bar* dan *taking order* di *Banquet*

#### 1. *Taking Order* di *Room Service*

*Taking order* di *room service* dilakukan oleh *order taker*, di bawah kontrol *Captain*, *Assistant Head Waiter*, dan *Head Waiter Manager*.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dicatat antara lain :

- a. Jenis menu yang dipesan
- b. Jumlah tamu
- c. Nama tamu yang menginap dikamar tersebut
- d. Menggunakan nampan atau *trolley*
- e. *VIP guest* atau *regular guest*
- f. Peralatan dan segala sesuatu yang harus disiapkan
- g. Cara *service* ( *on plate, bowl, glass, heater, dsb* )
- h. Cara *clear-up*
- i. Cara pembayaran
- j. Jam / waktu pengantaran pesanan yang diminta

#### 2. *Taking Order* di *Restaurant* dan *Bar*

*Taking order* bisa dilakukan oleh *Head Waiter*, *Assistant Head Waiter*, *Captain*, *Waiter*, *Bartender*.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dicatat antara lain :

- a. Macam menu yang dipesan : *buffet, a'la carte* atau *table d'hote*.
- b. Tanggal, nomor meja
- c. Jumlah tamu

- d. Cara menulis order
  - e. *Timing of cooking* ( waktu yang dibutuhkan untuk memasak )
  - f. Tamu *VIP* atau biasa
  - g. Cara *clear-up*
  - h. Cara *payment*
- Kapan Melakukan *Taking Order* ( di *Restaurant* dan *Bar* )

1. Sesudah menyambut tamu
  2. Sesudah tamu duduk
  3. Sesudah pramusaji menuangkan minuman air es
  4. Sesudah memberikan / mempresentasikan menu
  5. Sesudah tamu membaca menu
- #### 3. *Taking Order* di *Banquet*
- Taking order* di *banquet* dilakukan oleh:
- a. di luar hotel : *Manager / Assistant Manager*
  - b. di dalam hotel : *Manager / Assistant Manager*
  - c. di *function room* : *Head Waiter / Assistant Head Waiter, Captain*

Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dicatat :

- a) Jumlah tamu
- b) *Layout*, dekorasi ruangan, dan peralatan lain seperti *sound system*.
- c) Nama dan alamat penanggung jawab acara
- d) Perubahan hanya dapat dilakukan jauh sebelum acara berlangsung
- e) Menu dan tipe *service* yang dikehendaki
- f) Harus ada kejelasan yang diatur apabila tamu melebihi atau kurang dari yang sudah disepakati dalam kontrak
- g) Cara pembayaran
- h) Susunan acara atau program

#### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan restoran di Hotel GH Universal Bandung. Penulis mengambil keseluruhan karyawan sebanyak 12 orang yang di jadikan populasi dalam penelitian ini. Terdapat 2 karakteristik responden yang di masukkan dalam penelitian yaitu berdasarkan jenis kelamin, dan jabatan. Untuk memperjelas

karakteristik responden yang di maksud, maka di sajikan tabel mengenai responden seperti di jelaskan berikut ini:

**Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (N=12)**

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
PRIA	9	75%
WANITA	3	25%
TOTAL	12	100%

Dari tabel 2.2 di atas, jumlah responden untuk penelitian penulis berjumlah 9 orang pria dan 3 orang wanita dengan total 12 orang.

**Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Jabatan (N=12)**

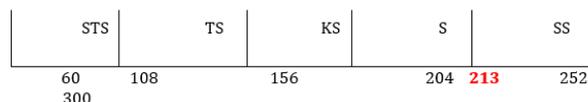
JABATAN	JUMLAH	PERSENTASE
Manager	1	8,33%
Captain	2	16,67%
Supervisor	2	16,67%
Waiter	7	58,33%
Total	12	100%

Dari tabel 2.3, sebagian besar responden penelitian berjabatan Waiter dengan persentase 58,33%. Dan reponden berjabatan Captain dan Supervisor berjumlah masing- masing 2 orang dengan persentase 16,67% dan seorang Manager dengan persentase 8,33%.

## METODE PENELITIAN

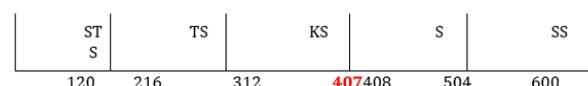
### Analisa Masalah dari Segi Lingkungan Kerja

Berikut ini adalah rentang skala yang terjadi dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah disebar oleh penulis tentang lingkungan kerja:



### Analisa Masalah dari Segi Pelayanan

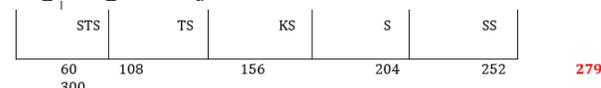
Berikut ini adalah rentang skala yang terjadi dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah disebar oleh penulis tentang lingkungan kerja:



**Gambar 2. Rentang Skala Pelayanan**

### Analisa Masalah dari Segi Food and Beverages Service

Berikut ini adalah rentang skala yang terjadi dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah disebar oleh penulis tentang lingkungan kerja:



**Gambar 3 Rentang Skala Lingkungan Kerja**

Atas dasar analisis identifikasi masalah pertama dari penulis, *supervisor* lapangan di Green Hill Hotel Universal serta hasil kuesioner yang penulis sebar kepada *staff* Green Hill Hotel Universal penulis menemukan kesimpulan bahwa penerapan *taking order* yang dilakukan pada Green Hill Hotel Universal memiliki tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki serta memaksimalkan kinerja pelayan yang ada, pada kuesioner di atas hal ini dilakukan dengan harapan bahwa kedepannya setelah pelaksanaan prosedur *taking order* berjalan maka pendapatan serta penjualan dari Green Hill Hotel Universal akan meningkat dan juga tingkat kepuasan pelanggan serta komentar buruk pelanggan perihal kinerja pelayanan dari Green Hill Hotel Universal akan menurun, serta

harapannya seluruh pengunjung akan memberikan umpan balik positif kepada pelayanan yang diberikan, dibawah ini adalah hasil kesan dan pesan yang didapatkan oleh penulis semenjak metode *taking order* diterapkan sekitar 2 tahun silam pada tahun 2019, dibawah ini tabel grafik yang dapat dilihat

Di bawah ini penulis juga lampirkan beberapa komentar pelanggan yang penulis ambil dari *review* secara acak melalui platform *review* lokasi dari Tripadvisor, yang mana dibawah ini adalah beberapa *sample* dari banyaknya komentar pelanggan yang telah mengunjungi GH Universal Bandung, seluruh *review* juga telah penulis klasifikasi dengan bantuan HRD dari GH Universal Bandung untuk menampilkan beberapa *review* dari pengunjung sebagai berikut :

Dari hasil testimoni dan diagram kepuasan pelanggan di atas, penulis mengambil kesimpulan bahwa kegiatan *taking order* beserta jajaran pelatihan yang dilakukan sangat membuahkan hasil terutama kepada kepuasan *customer* dalam melakukan pembelian di GH Hotel Universal Bandung, sehingga metode *taking order* dinyatakan berhasil.

### **Identifikasi Masalah Kendala Dalam Penerapan Taking Order**

Pada analisis identifikasi masalah yang kedua ini, penulis memaparkan pada bagian identifikasi masalah yaitu apa saja kendala – kendala yang di hadapi oleh *staff* dari Green Hill Hotel Universal dalam penerapan teknik *taking order* yang mana permasalahan tersebut dapat penulis jabarkan melalui proses observasi lapangan, proses wawancara langsung dengan *Supervisor* lapangan di Green Hill Hotel Universal serta analisa hasil kuesioner yang diisi *staff* Green Hill Hotel Universal yang diantaranya adalah sebagai berikut :

#### 1. Kendala dalam menggunakan Bahasa Inggris

Tidak semua *waiter/ss* di Green Hill Hotel Universal mampu menggunakan Basaha Inggris, meskipun hotel ini adalah sebuah Hotel

Internasional namun masih banyak *staff* yang belum menguasai bahkan dasar-dasar Bahasa Inggris, hal ini tentunya sangat disayangkan dikarenakan Bahasa Inggris adalah Bahasa International yang seharusnya wajib dikuasai oleh seorang *order taker* , menurut penulis bagaimana dapat memberikan pelayanan yang terbaik jika modal utama tidak di kuasai dengan baik yaitu Bahasa Inggris.

#### 2. Penghafalan menu

Selain di tuntutan untuk dapat menggunakan Bahasa Inggris yang baik seorang *waiter/ss* juga harus hafal dengan menu makanan dan minuman yang akan mereka sajikan ke hadapan tamu, hal ini memiliki hubungan dengan penguasaan Bahasa Inggris yang baik dan benar, dikarenakan pengucapan menu yang berasal dari luar negeri tentunya harus dilafalkan dengan baik dan benar, akan tidak baik jika *waiter/ss* yang melaksanakan *taking order* menyebutkan nama menu dengan salah kemudian ketika dalam proses *taking order* atau saat menyajikan makanan seorang *waiter/ss* harus mampu menjelaskan sedikit bahan-bahan yang digunakan untuk membuat makanan atau minuman yang akan mereka sajikan. Hal itu sangat penting untuk mengetahui apakah tamu memiliki masalah dengan suatu bahan makanan yang mereka sajikan, baiknya penjelasan mengenai bahan makanan dan isian makanan yang digunakan dijelaskan pada awal pemesanan sehingga pengunjung tidak akan salah memesan, hal ini merujuk pada kenyataan bahwa beberapa tamu memiliki elergi dengan bahan-bahan makanan tertentu, contohnya ada beberapa orang yang memiliki alergi terhadap *seafood* sehingga hal ini harus dihindarkan dari pelanggan yang memiliki alergi tersebut, maka untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan diatas maka penghafalan menu serta isian menu yang akan didapatkan beserta bahan pembuatannya wajib dihafal dengan pengucapan yang sesuai, dibawah ini penulis lampirkan daftar menu yang dimiliki oleh Green Hill Universal Hotel yang mana hampir

60% dari menu tersebut menggunakan bahasa asing.

3. Kurang kepercayaan diri dari pramusaji (*waiter/ss*)

Pada Green Hill Hotel Universal Bandung ada sedikit *waiter/ss* yang memiliki rasa kurang percaya diri. Banyak hal yang menjadi alasan mereka mengapa merasa kurang percaya dengan diri mereka sendiri saat melayani tamu terutama saat pelaksanaan *taking order*. Permasalahan mereka diantaranya :

- a) Kurang menguasai Bahasa Inggris
- b) Tidak hafal dengan menu
- c) Tidak hafal dengan bahan-bahan untuk membuat makanan atau minuman yang akan di sajikan
- d) Tidak mengetahui tata cara pengambilan *taking order* yang benar
- e) Takut mendapat *request* tambahan dari tamu

Dan masih banyak lagi alasan dari *waiter/ss* mengapa mereka merasa kurang percaya diri dalam melaksanakan *taking order* pada tamu.

#### **Identifikasi Masalah Teknik Penanganan *Taking Order* Pada *Food and Beverages Service***

Indikasi masalah pada teknik penanganan *taking order* sendiri dapat penulis simpulkan melalui kuesioner pegawai yang telah penulis sebarakan yang kemudian di jadikan satu dan dianalisa rata-ratanya, kuesioner sendiri penulis sebarakan menggunakan google formulir dikarenakan ke-efektifan dari segi biaya dan keterjangkauan narasumber pada masa pandemi, pada google formulir tersebut penulis menemukan kesimpulan atas identifikasi masalah ke-4 yaitu permasalahan yang dihadapi dalam penanganan teknik *taking order* pada *Food and Beverages Service*.

Pada kegiatan penulis selama 3 minggu dalam melaksanakan observasi lapangan di Green Hill Hotel Universal Bandung, penulis mendapatkan beberapa informasi verbal dari beberapa staff maupun analisa pribadi peneliti yang menjawab pertanyaan pada identifikasi

masalah ke-3 ini yaitu dalam hal pelaksanaan *taking order* dimasa pandemi ini, *taking order* dilaksanakan dengan mudah karena pembatasan pengunjung yang menimbulkan *flow* dari *customer* tidak terlalu besar, namun pada tahun sebelum pandemi, dikarenakan jumlah staff dari *restaurant* ini hanya sekitar 15 maka sangat sulit untuk membagi waktu dalam menangani satu per satu konsumen yang hadir, namun kegiatan *taking order* ini masih efektif dilakukan jika *customer* telah memesan mejanya terlebih dahulu sehingga nantinya sudah tau apa yang ingin dipesan, penulis sendiri merasakan dampak yang sangat besar dalam hal penanganan *taking order* yang sangat mempermudah baik dari bagian konsumen maupun bagian *staff*, sehingga “**beberapa permasalahan diatas akhirnya bisa teratasi dengan baik dan penggunaan metode *taking order* masih bersifat *worth to use*.** (Fitriyani, 2021)”

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan, penulis dapat menyimpulkan bahwa yang mana telah dijabarkan, adanya kekurangan dalam lingkungan kerja yang kurang memuaskan, seperti contohnya senioritas dan *pressure* yang tinggi saat menjalani pekerjaan. Dan dari segi pelayanan, walaupun memiliki beberapa kekurangan dalam *taking order*, seperti keahlian dalam berbahasa, pengetahuan tentang menu, *staff* hotel GH Universal Bandung, memberikan respon bahwa metode *taking order* berguna dan efektif untuk melayani tamu.

Karyawan hotel GH Universal Bandung merasakan bahwa pentingnya peran *Food and Beverages Service* dalam operasional di restoran, teknik dalam melakukan *taking order* sangat penting agar operasional berjalan efektif dan baik. Menurut penuturan dari *Supervisor* GH Hotel Universal Bandung bahwa kegiatan menyambut pelanggan dengan menggunakan teknik *taking order* sangat sering ditemui di berbagai *restaurant*, inti dari metode ini adalah

keramahan *staff* dalam memberikan salam dan kemudian menawarkan berbagai jenis makanan serta minuman yang dimiliki oleh *restaurant* tersebut, namun pada prosesnya ada beberapa *skill* yang harus dimiliki seorang *taking order* contohnya adalah kemampuan berbahasa inggris, kemampuan persuasif, kemampuan *story telling*, kemampuan tersebut wajib dimiliki seorang *taker order* dikarenakan hal tersebut memiliki kaitan erat dengan bagaimana cara kita memperlakukan *customer* dan bagaimana cara kita membawa konsumen supaya penasaran dengan produk yang kita miliki dan akhirnya melakukan pembelian.

### KESIMPULAN

1. Tujuan diadakannya metode taking order untuk meningkatkan nilai pelayanan dan menghasilkan pelanggan yang puas, kepuasan pelanggan terlihat pada perbandingan komentar dan penjualan sebelum dan sesudah menggunakan metode taking order, dari hasil perbandingan tersebut terlihat pengurangan yang signifikan dalam komplain tentang pelayanan di restoran dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik karena adanya jobdesk yang jelas sehingga staff lebih teratur dan efektif dalam melakukan pekerjaan.
2. Kendala yang di alami saat melakukan metode taking order di hotel GH Universal Bandung sangat beragam tetapi sangat dapat diatasi, karena kendala tersebut berhubungan dengan Food and Beverage Service Basic Knowledge, order taker di haruskan memiliki kemampuan berbahasa inggris sehingga dapat berinteraksi baik dengan pelanggan. Pengetahuan tentang menupun sangat penting untuk dilakukannya metode taking order, sebagai order taker yang bertugas untuk mencatat menu dan meneruskan ke bagian dapur, diharuskan untuk mengafalkan setiap menu agar dapat menjelaskan dan menjual menu tersebut. Didunia perhotelan mental sangat

dibutuhkan, setelah memiliki pedoman berbahasa dan pengetahuan tentang menu, keberanian dalam melakukan taking order dibutuhkan agar metode ini berjalan efektif.

3. Teknik penanganan taking order berjalan baik di Hotel GH Universal, setelah ada pandemi dan jumlah pelanggan menurun mereka dapat mengatasi pelanggan dengan baik, berbeda halnya saat sebelum adanya pandemi dikarenakan jumlah staff yang kurang memadai, dan banyaknya pelanggan sehingga staff yang bertugas tidak dapat menangani pelanggan satu persatu dengan waktu yang tepat, dan terjadi keterlambatan dalam pelayanan.

### DAFTAR REFERENSI

- [1] Bagyono, S. A., 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- [2] Chrismantara, V. 2015. *Sistem Penjualan Take Order Berbasis Android Dengan Layanan Berbasis Lokasi dan Metode Haversine*. Malang
- [3] Dian Galih, T. 2013. *Sistem Informasi Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Omahe Cafe and Resto Berbasis Client Server dengan Platform Android*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro
- [4] Giri, Puspita. 2016. *Laporan On The Job Training Hotel Vasanti Seminyak Resort*. Bali
- [5] Lusi Mei Fitriyani, S. R. O. S. 2021. *Proses Penanganan Taking Order Oleh Waiter/Waitress*. Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, p.1.
- [6] Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverages Service Operational*. Yogyakarta: Andi
- [7] Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia
- [8] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- 
- [9] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Suharsimi, Arikunto. 2006. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [11] Sulartiningrum, S. S. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- [12] Supriono, Sinaga. 2010. *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. Kertas Karya. Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- [13] Trisno, Tarmoezi. 2000. *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc. V. Wiratna Sujarweni. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- [14] Wiantara. I Gusti Nyoman. Drs. MM. 2010. *Tata Hidangan Manajemen Perhotelan Indonesia*. Bali

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN