

Analisis Penerapan Sequence of Service Terhadap Kelancaran Operasional di Lagoon Resto Best Western The Lagoon Hotel Manado

**Meylani Jenerlin Lorencia Kuhu¹, Mikhael C. Mangolo²,
Merryany T. Bawole³**

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: ¹ meylanjlkuhu@gmail.com

Abstrak

Sequence Of Service merupakan serangkaian prosedur pelayanan yang terstruktur, mulai dari tamu datang restoran hingga tamu keluar restoran serta mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sequence of Service dalam menunjang kelancaran operasional di Lagoon Resto, yang merupakan salah satu fasilitas makan dan minum pada Best Western The Lagoon Hotel Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mengevaluasi pelaksanaan setiap tahapan sequence of service berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sequence of service di Lagoon Resto secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai standar, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pelatihan bagi staf dan inkonsistensi dalam tahap check-back kepada tamu. Meskipun demikian, penerapan prosedur pelayanan yang sistematis terbukti mampu mendukung kelancaran operasional restoran. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan pelatihan sumber daya manusia secara rutin dan pengawasan pelaksanaan SOP agar penerapan sequence of service semakin optimal dalam mendukung kelancaran operasional di Lagoon Resto.

Kata Kunci – Analisis Penerapan, Sequence of Service, Kendala dan Solusi, Operasional Restoran

Analysis of The Application of Sequence of Service to Smooth Operations at The Lagoon Resto Best Western The Lagoon Hotel Manado

Abstract

Sequence of Service is a series of structured service procedures, starting from the moment guests arrive at the restaurant until they leave, including identifying the challenges encountered and the solutions implemented during its application. This study aims to analyze the implementation of the Sequence of Service in supporting the smooth operation of Lagoon Resto, one of the food and beverage outlets at Best Western The Lagoon Hotel Manado. This research uses a qualitative approach with data collection methods including observation, interviews, and documentation. The analysis was conducted by evaluating the implementation of each stage of the Sequence of Service based on the Standard Operating Procedures (SOP) applied in the hotel. The results indicate that the implementation of the Sequence of Service at Lagoon Resto has generally been carried out well and according to standards. However, several challenges remain, such as the lack of training for staff and

inconsistency in the check-back stage with guests. Nevertheless, the systematic service procedure has proven effective in supporting the restaurant's operational efficiency. This study recommends regular human resource training and consistent supervision of SOP implementation so that the application of the Sequence of Service can be optimized to further support operational efficiency at Lagoon Resto.

Keywords – Implementation Analysis, Sequence of Service, Challenges and Solutions, Restaurant Operations

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah industri yang berfokus pada bidang jasa dan pelayanan yang terdiri dari berbagai komponen dan bidang-bidang yang saling terhubung. Sektor pariwisata menjadi sektor andalan yang dikembangkan secara pesat, tidak hanya dari meningkatkan destinasi wisata namun juga meningkatkan promosi kepada wisatawan baik asing maupun lokal. Sulawesi Utara sebagai salah satu daerah tujuan wisatawan yang banyak dikunjungi karena terdapat seni, keindahan alam, serta keragaman budaya dengan segala ciri khasnya, ditambah sikap ramah penduduk, hal ini dapat menarik minat wisatawan. Untuk mendukung semua ini, penting ada fasilitas yang mendukung pariwisata, termasuk akomodasi. Hotel adalah lembaga penyedia layanan akomodasi yang kompleks, yang tidak hanya terfokus pada aspek fisik penginapan, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan pengalaman yang ditawarkan kepada pelanggan (Solihin et al., 2021). Best Western The Lagoon Hotel Manado adalah hotel berbintang empat yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi, Kecamatan Malalayang, Kota Manado. Hotel ini memiliki daya tarik yang unik dengan lokasinya yang strategis di pusat kota dan merupakan salah satu bangunan tertinggi di Kota Manado. Fasilitas utama yang sangat penting bagi para tamu yang menginap di hotel adalah restoran. Restoran adalah bagian kegiatan yang berhubungan dengan makanan dan minuman yang dijalankan secara profesional demi keuntungan Perusahaan dan kepuasan tamu (Slamet Supriyanto & Lutfi Hendriyati, 2021). Dalam pengelolaan restoran, ada sebuah departemen yang memiliki tugas menyiapkan makanan dan minuman untuk pengunjung, yaitu departemen *food and beverage*.

Dalam menunjang kelancaran operasional penting bagi restoran ini untuk menerapkan *Sequence of service* atau urutan layanan. *Sequence of service* merujuk pada serangkaian tahapan yang diikuti oleh staf hotel mulai dari menyambut tamu, menyajikan makanan, hingga proses pembayaran dan penutupan layanan (Intishar¹ et al., 2023). Namun, seringkali staf mengesampingkan urutan layanan ini, terutama ketika restoran ramai pengunjung. Mereka biasanya mencari cara yang lebih cepat dan praktis dalam menyajikan layanan, yang bisa mengakibatkan ketidakpatuhan pada urutan yang seharusnya diikuti. Saat melaksanakan *training* PKL (Praktek Kerja Lapangan) selama 6 bulan di Best Western The Lagoon Hotel Manado didapati pula beberapa urutan pelayanan yang tidak di jalankan dalam operasional yaitu: tidak mengantarkan tamu ke tempat duduk dan juga tidak menanyakan *guest satisfaction* atau kepuasan tamu. Berdasarkan permasalahan diatas penulis akan mengambil penelitian mengenai “Analisis penerapan *sequence of service* terhadap kelancaran operasional di lagoon resto best western the lagoon hotel manado”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: (1) bagaimana penerapan *sequence of service* di lagoon resto Best Western The Lagoon Hotel Manado, dan (2) apa saja kendala yang dihadapi dan solusinya saat menerapkan *sequence of service* terhadap kelancaran operasional di lagoon resto Best Western The Lagoon Hotel Manado. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai urutan layanan dengan memahami penerapan *sequence of service* agar meningkatkan kelancaran operasional. Adapun secara praktis, bagi penulis sebagai wadah memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan, bagi Best Western The Lagoon Hotel agar dapat membantu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan *sequence of service*, maupun institusi pendidikan seperti Politeknik Negeri Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya area restoran hotel. Fokus utama dari penelitian ini adalah penerapan *sequence of service* terhadap kelancaran operasional di lagoon resto Best Western The Lagoon Hotel Manado. Waktu penelitian dilakukan pada saat PKL (Praktek Kerja Lapangan) yaitu bulan juni 2023- januari 2024, serta pengambilan data dan penulisan skripsi dilakukan mulai bulan Mei 2025 . Data yang dikumpulkan berasal dari dua jenis sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara terstruktur dengan staf hotel di lagoon resto serta mengamati terkait penerapan *sequence of service* yang tidak dilaksanakan dengan baik. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber terpercaya seperti artikel, jurnal, buku dan jenis dokumen lainnya yang relevan, data sekunder mencakup profil hotel serta informasi mengenai lagoon resto. Metode pengumpulan data meliputi observasi secara langsung ke objek yang diteliti terkait melihat dan mengamati, meneliti analisis penerapan *sequence of service*, wawancara mendalam dengan staf lagoon resto untuk mengumpulkan informasi yang komprehensif sesuai kebutuhan penulis dengan menggunakan panduan yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang penerapan *sequence of service*, dan dokumentasi untuk mengumpulkan berbagai fakta dan data yang terdapat, dokumentasinya berupa dokumen gambar pada saat wawancara. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu dengan mereduksi, meyalin dan menarik kesimpulan dari data yang terkumpul. Dengan penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian pada penerapan *sequence of service* serta kendala dan solusi pada saat penerapan *sequence of service* di lagoon resto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Observasi

Tabel 1. Penerapan Standar Operasional Prosedur *Sequence of Service* untuk *Breakfast*

No.	<i>Sequence of service</i>	Keterangan	Penerapan		
			Sudah dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Prepare <i>buffet</i>	Mempersiapkan meja <i>buffet</i> , melengkapi <i>equipment</i> yang digunakan untuk <i>breakfast</i> .	✓		
2.	<i>Greeting the guest</i>	<i>Greeter</i> menyambut tamu dengan senyum yang ramah dan mengucapkan “selamat pagi bapak/ibu”.	✓		
3.	<i>Ask for the room number</i>	<i>Greeter</i> menanyakan nomor kamar tamu dan jumlah orang yang akan <i>breakfast</i> , jika ada <i>additional charge greeter</i> harus memberitahu kepada tamu jumlah yang harus dibayar pada saat tamu tersebut selesai <i>breakfast</i> setelah itu <i>greeter</i> mempersilahkan tamu untuk masuk.	✓		
4.	<i>Escorting the guest</i>	Sebelum mengantarkan tamu ke meja yang sudah dipersiapkan atau mengantarkan ke meja yang sudah dipesan sebelumnya <i>greeters</i> harus menjelaskan sedikit mengenai makanan atau letak-letak makanan yang ada.			✓
5.	Menawarkan <i>tea or coffee</i> kepada tamu	Jika selesai mengantarkan tamu ke meja yang dipilih, waiter kemudian	✓		

		menawarkan kopi atau tea kepada tamu.			
6.	Menawarkan menu <i>breakfast</i> lainnya yang belum ada di meja tamu	Waiter menawarkan kepada tamu apabila tamu menginginkan menu lainnya untuk diambilkan atau dipesankan di <i>food section</i>		✓	
7.	<i>Refill tea or coffee</i>	Apabila kopi atau tea tamu sudah tinggal setengah atau sudah kosong tawarkan apakah berkenan di refill atau tidak	✓		
8.	<i>Clear up</i>	<i>Clear up</i> pada meja tamu yang sudah terdapat piring atau alat makan yang sudah tidak digunakan	✓		
9.	<i>Guest satisfaction</i>	Tanyakan kepada tamu apakah ada kritik dan saran mengenai <i>breakfast</i> di restoran ini			✓
10.	<i>Farewelling the guest</i>	Apabila tamu beranjak meninggalkan restoran jangan lupa mengucapkan	✓		
11.	<i>Dusting dan set-up table</i>	Bersihkan meja dengan menggunakan <i>dush cloth</i> dan <i>B&B plate</i> untuk ditampung kotoran, kemudian lakukan <i>set-up</i> meja kembali agar bisa digunakan oleh tamu berikutnya.	✓		

Sumber: Data Olahan Penulis

Tabel 2. Penerapan Standar Operasional Prosedur *Sequence of Service* untuk *A'la Carte*

No.	<i>Sequence of service</i>	Keterangan	Penerapan		
			Sudah dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Menyambut tamu (<i>Greeting the guest</i>)	Sambutlah tamu yang tiba di pintu restoran dengan ucapan salam “selamat pagi/ selamat siang / selamat sore/ selamat malam bapak/ ibu.	✓		
2.	Menanyakan reservasi (<i>Asking reservation</i>)	Tanyakan kepada tamu apakah sudah melakukan reservasi atau belum untuk memastikan tamu sudah memiliki pesanan atau tidak sebelumnya.	✓		
3.	Mengantar tamu (<i>Escorting the guest</i>)	Antarkan tamu ke meja yang sudah dipesan atau yang diinginkan oleh tamu..		✓	
4.	Mempersilahkan duduk (<i>Seating the guest</i>)	Bantu menarik kursi tamu secara perlahan ketika tamu akan duduk dan prioritaskan wanita dan tamu yang lebih tua.		✓	
5.	Memberikan daftar menu (<i>Presenting the menu</i>)	Memberikan buku menu dan berikan dari sisi kanan tamu dan posisi terbuka, utamakan kepada wanita terlebih dahulu. Senyum kepada tamu dan melakukan kontak mata serta berbicara secara jelas dan perlahan.	✓		
6.	Mencatat pesanan (<i>Taking the order</i>)	Mencatat pesanan pada captain order sambil membantu tamu untuk memilih menu	✓		

7.	Mengulangi pesanan (<i>Repeat order</i>)	Ulangi semua pesanan tamu untuk memastikan yang tercatat sesuai dengan pesanan tamu guna menghindari miss order.	✓		
8.	Mengantarkan captain order (<i>Distribute of captain order</i>)	Captain order terbagi 3 (tiga) rangkap dan diberikan kepada masing-masing bagian yang bertanggung jawab.	✓		
9.	Mempersiapkan alat makan sesuai menu (<i>Adjustment cutleris</i>)	Staf mempersiapkan alat makan yang sesuai dengan menu yang dipesan oleh tamu.	✓		
10.	Menyajikan makanan dan minuman (<i>Serving the food and beverage</i>)	Menyajikan minuman sebelum makanan tiba, setelah itu sajikan makanan yang dipesan sesuai dengan urutan penyajian (appetizer,soup,main course,dessert) disajikan dari sebelah kanan tamu.	✓		
11.	Kepuasan tamu (<i>guest satisfaction</i>)	Apabila tamu sudah makan 1-3 sendok segera hampiri dan menanyakan apakah makanannya sudah sesuai atau tidak dengan yang tamu inginkan			✓
12.	Membersihkan peralatan makanan (<i>Clear up</i>)	Ambil peralatan yang kotor dan tidak lagi digunakan oleh tamu dengan sopan	✓		
13.	Menyerahkan tagihan (<i>presenting the bill</i>)	Menyerahkan tagihan pembayaran kepada tamu (jika tamu meminta untuk dibawakan ke mejanya) sambil menanyakan kembali kepada tamu	✓		

		mengenai makanan dan minuman yang telah disantap, jika mungkin tamu akan memberikan kritik atau saran.			
14.	Ucapkan selamat tinggal (<i>farewelling the guest</i>)	Ucapkan selamat tinggal dan terimakasih kepada tamu sehingga mereka merasa dihargai atas kunjungan mereka.	✓		
15.	Penataan meja (<i>table setting</i>)	Setelah tamu sudah meninggalkan restoran, staf segera menata kembali meja seperti semula untuk mempersiapkan tamu berikutnya.	✓		

Sumber: Data Olahan Penulis

Berdasarkan tabel 1 dan 2 di atas dapat dilihat hasil observasi mampu ditarik suatu ringkasan jika penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* dan *A'la carte* oleh *waiter/waitress* ada sebagian dilakukan dan ada sebagian yang tidak dilakukan

Hasil Wawancara dengan Karyawan

Peneliti melakukan wawancara di lagoon resto Best Western The Lagoon Hotel Manado dan wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan 3 staf di lagoon resto, 1 informan Laki-laki dan 2 informan Perempuan dan juga peneliti mewawancarai tamu yang ada di restoran tersebut yaitu 2 tamu. Peneliti mengajukan masing-masing lima pertanyaan yang berbeda kepada staff Lagoon Resto dan lima pertanyaan yang berbeda juga kepada tamu di restoran tersebut. Berikut adalah hasil wawancara yang didapat peneliti pada saat mengumpulkan data:

Tabel 3. Data Hasil Wawancara dengan Staf Food and Beverage Service

No.	Pertanyaan	Jawaban		
		Informan 1 (Admin F&B)	Informan 2 (F&B Captain)	Informan 3 (Staff)
1.	Bisa anda jelaskan secara singkat apa itu <i>Sequence of Service</i> (SOS) dalam operasional di	<i>Sequence of Service</i> adalah langkah-langkah urutan standar kerja yang digunakan untuk memastikan	Ini adalah alur pelayanan mulai dari tamu datang, dilayani, hingga selesai berinteraksi, ini dilakukan agar tamu	Urutan pelayanan yang dilakukan oleh staf kepada tamu dari awal hingga akhir, misalnya mulai dari penyambutan,

	tempat anda bekerja	setiap tamu mendapatkan pengalaman pelayanan yang konsisten dan berkualitas.	merasa diperhatikan dan puas.	pengantaran ke meja, pengambilan pesanan, penyajian makanan, hingga pembayaran dan ucapan perpisahan.
2.	Seberapa penting penerapan <i>Sequence of Service</i> dalam menunjang kelancaran operasional sehari-hari?	Sangat penting karena dapat meningkatkan efisiensi operasional	Dengan adanya <i>Sequence of Service</i> , sangat penting bagi kita agar dapat memastikan bahwa semua tamu mendapat perhatian yang sama, sehingga menciptakan pengalaman yang adil dan menyenangkan bagi semua tamu	<i>Sequence of service</i> juga berperan penting dalam meningkatkan komunikasi antara anggota tim, karena setiap orang memahami langkah-langkah yang harus diambil, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kerja sama
3.	Apa saja kendala utama yang biasanya muncul saat menerapkan <i>Sequence of Service</i> ?	kendalanya adalah kurangnya staf dan kurang pelatihan tentang pemahaman yang jelas terhadap <i>Sequence of Service</i> maka dari itu karyawan tidak dapat melaksanakan prosedur dengan benar	Kita kekurangan staf maka dari itu kadang dalam pelayanan kita melupakan beberapa bagian dari tahapan <i>Sequence of Service</i> karena kewalahan, apalagi kalau restoran ramai kita terkadang kewalahan dan mencari cara cepat dan melupakan tahapan <i>Sequence of Service</i>	<i>Waiter/waitress</i> yang sedikit saat melaksanakan operasional kerja, sehingga ketika over tamu <i>waiter/waitress</i> mengalami kesulitan dalam melakukan <i>sequence of service</i> .
4.	langkah apa yang sudah diterapkan untuk mengatasi kendala dalam menjalankan <i>Sequence of Service</i> ?	Melakukan pelatihan sebulan sekali tentang <i>sequence of service</i> , kerja sama tim serta pengetahuan <i>knowlagde</i> , tetapi dilakukan kalau restoran sedang sepi atau dengan	adanya <i>briefing</i> harian untuk memperkuat koordinasi dan komunikasi tim agar semua anggota tim memahami perannya dan bisa saling melengkapi dalam menjalankan	memberikan pelatihan rutin bagi seluruh staf terkait <i>Sequence of Service</i>

		waktu yang cepat karena mengingat waktu operasioanal yang terus berjalan	atau menerapkan <i>Sequence of Service</i> terutama pada saat Operasional padat	
5.	Apa saran anda untuk penerapan <i>sequence of service</i> yang lebih optimal dalam meningkatkan kelancaran operasional?	memastikan setiap staf memahami dan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait <i>Sequence of Service</i>	kadang kita menambah orang atau mencari <i>casual</i> agar kita tidak kekurangan staf kalau sedang ramai-ramainya restoran.	harus menambah karyawan dengan mecari tenaga kerja tambahan atau <i>casual</i> beberapa orang agar kita tidak kawalahan saat melayani tamu, dan tahapan <i>Sequence of Service</i> bisa di terapkan sesuai dengan SOP

Sumber: Data Olahan Penulis

Dari hasil tabel 3 wawancara diatas mampu ditarik suatu ringkasan jika terdapat sejumlah kendala oleh seorang *waiter/waitress*, serta solusi dalam menanggulangi setiap kendala yang mempengaruhi penerapan *sequence of service* yang terjadi untuk kelancaran operasional

Tabel 4. Data Hasil Wawancara Tamu Mrs. Riana

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah staf menyambut anda dengan ramah saat pertama kali datang?	Ya, staf menyambut saya dengan ramah saat pertama kali datang.
2	Apakah anda langsung diberi menu dan dijelaskan tentang makanan atau minuman?	Saya langsung diberikan menu, tapi tidak ada penjelasan khusus tentang makanan atau minuman, tapi saya tdak masalah dengan itu
3	Apakah setelah makanan disajikan staf mengecek kembali apakah semuanya sudah sesuai?	Setelah makanan disajikan, tidak ada staf yang kembali untuk mengecek jadi saya harus memanggil mereka untuk meminta saus tambahan, pada saat itu saya memesan kentang goreng dan sausnnya kurang
4	Apakah anda ditawarkan makanan penutup atau minuman tambahan setelah hidangan utama selesai?	Ya, saya ditawarkan oleh staf untuk makanan penutup
5	Bagaimana pengalaman anda secara keseluruhan saat makan di Lagoon Resto?	Pengalaman saya sangat menyenangkan. Suasana restorannya juga nyaman dan pemandangan bagus. Stafnya juga ramah pada saat menyambut saya.

Sumber: Data Olahan Penulis

Tabel 5 Data hasil wawancara tamu Mrs. Silvi

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah staf menyambut anda dengan ramah saat pertama kali datang?	Pada saat saya tiba di restoran untuk sarapan saya di sambut dengan ramah.
2	Apakah anda langsung diberi menu dan dijelaskan tentang makanan atau minuman?	Staf memang memberikan menu, tapi tidak menjelaskan isi menunya kalau saya tidak bertanya
3	Apakah setelah makanan disajikan staf mengecek kembali apakah semuanya sudah sesuai?	Pada saat mengantarkan makanan terakhir saya, staf hanya menanyakan apakah makanannya sudah selesai semua, selanjutnya staf tidak datang kembali untuk menanyakan apakah makanannya enak atau tidak atau sekedar menanyakan hal-hal lain tentang makanan dan minumannya
4	Apakah anda ditawarkan makanan penutup atau minuman tambahan setelah hidangan utama selesai?	saya ditawarkan makanan penutup oleh staf tetapi karena saya sudah kenyang jadi saya tidak memesan lagi.
5	Bagaimana pengalaman anda secara keseluruhan saat makan di Lagoon Resto?	Secara keseluruhan, saya menikmati makan di sini. Namum, saya berharap staf lebih aktif lagi dalam mengecek kebutuhan tamu setelah makanan disajikan

Sumber: Data Olahan Penulis

Pembahasan

1. Penerapan *Sequence of Service* di Lagoon Restoran

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa penerapan *sequence of service* pada saat *breakfast* maupun *A'la carte* ada beberapa yang tidak diterapkan dan jarang diterapkan yaitu:

Pada saat *breakfast*:

- a. *Greeter* hanya menyambut tamu dengan senyum dan mengucapkan salam tetapi tidak membantu tamu untuk mengantar tamu ke meja yang masih kosong, hal itu karena *greeter* lebih banyak diam ditempat
- b. *Escorting the guest* (mengantar tamu ke tempat duduk), apabila tidak mengantar tamu pastinya juga untuk *seating the guest* (mempersilahkan tamu duduk) tidak di jalankan, dan juga
- c. Pada saat *breakfast* waiter/waitress tidak menawarkan untuk mengambil makanan yang belum ada di meja tamu kepada tamu.
- d. Serta *guest satisfaction* (kepuasan tamu) tidak pernah ditanyakan. Hal tersebut dikarenakan waiter/waitress yang kurang pelatihan yang cukup untuk menanyakan *guest satisfaction* kepada tamu.

Pada saat *A'la Carte*:

Standar operasional prosedur untuk *A'la Carte* dalam operasional sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada, namun ada beberapa faktor yang sama seperti pada saat *breakfast* yang selalu di lupakan oleh *waiter/waitress*, seperti:

- a. *Escorting the guest* atau mengantar tamu ketempat duduk
- b. *Seating the guest* atau mempersilahkan tamu duduk
- c. *Guest satisfaction* atau kepuasan tamu

hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan tamu pada tabel 4 dan tabel 5 oleh Mrs. Riana dan Mrs. Silvi pada saat *A'la Carte* di restoran, tamu mengatakan:

“ Pada saat mengantarkan makanan terakhir saya, staf hanya menanyakan apakah makanannya enak atau tidak atau sekedar menanyakan hal-hal lain tentang makanan dan minumannya”

“Setelah makanan disajikan, tidak ada staf yang kembali untuk mengecek jadi saya harus memanggil mereka untuk meminta saus tambahan”

2. Kendala yang dihadapi dan solusi saat penerapan *sequence of service*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara bersama *waiter/waitress* ditemukan sejumlah kendala pada operasional pelayanan antara lain: kelebihan tamu atau terusnya bertambah jumlah tamu sehingga mengakibatkan operasional mengalami kendala, *sequence of service* tidak terlaksana dengan baik karena kurangnya pelatihan khusus, dan juga *over time* kerja akibat kekurangan staff.

Dalam upaya memperlancar operasional pelayanan dilagoon restoran di hotel Best Western The Lagoon Hotel Manado, para *waiter/waitress* fokus pada kebutuhan tamu, melakukan pengawasan, serta meningkatkan penerapan urutan *sequence of service* yang efektif, sambil memastikan cukupnya jumlah staf. Dengan mengatasi berbagai kendala yang muncul, diharapkan kegiatan operasional lagoon restoran dapat berjalan dengan baik dan tamu memperoleh pengalaman yang memuaskan. Berdasarkan hasil dari temuan penelitian atas judul “Analisis Penerapan Sequence of Service terhadap kelancaran operasional di Lagoon Resto Best Western The Lagoon Hotel Manado” masih kurang optimal, sehingga operasional pekerjaan belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu poin-poin penting yang harus dilaksanakan guna memberikan peningkatan pada operasional antara lain:

- a. Pelaksanaan pelatihan secara rutin bagi staf, jenis pelatihan berupa SOP *sequence of service* bagi greeter serta *waiter/waitress*, pelaksanaannya dilakukan melalui penukaran peran antara greeter dan *waiter/waitress* maupun sebaliknya. Tujuan dari kegiatan ini agar semua staf dapat mengetahui tugas atau peran rekan kerja mereka, sehingga dapat membantu satu sama lain.

- b. Selalu meminta masukan dari tamu jika mereka tidak puas dengan produk atau pelayanan yang diberikan. Masukan tersebut harus menjadi perhatian semua staf karena dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang.
- c. Saat memulai atau mengakhiri shift, selalu melakukan briefing, proses briefing ini dilaksanakan di awal dan akhir shift, di mana leader pagi dan siang memberikan informasi terbaru serta membahas hal-hal yang berkaitan dengan operasional kepada semua staf, jika ada situasi operasional yang kurang optimal akan dilakukan evaluasi

Sebagaimana dijelaskan standar operasional prosedur *sequence of service* harus dilaksanakan agar operasional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *waiter/waitress* dapat berjalan dengan baik serta memenuhi kepuasan tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Lagoon Restoran Best Western The Lagoon Hotel Manado. Dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *sequence of service* sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, namun ada 3 tahapan pada operasional *breakfast* dan *A'la carte* yang tidak dilakukan yaitu *escorting the guest*, *seating the guest* dan *guest satisfaction* hal tersebut disebabkan karena *greeter* lebih suka diam ditempat dari pada mengantarkan tamu ke tempat duduk dan juga *Waiter/ Waitress* yang tidak memiliki pelatihan yang cukup untuk menanyakan *guest satisfaction* kepada tamu. Selain itu ada satu tahapan yang jarang di lakukan pada saat operasional *breakfast* yaitu menawarkan untuk mengambil menu lainnya yang belum ada dimeja tamu kepada tamu, hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu *Waiter/Waitress* karena jumlah staf yang kurang.
2. Kendala saat penerapan *sequence of service* dan solusi
 - a. Kelebihan tamu atau jumlah tamu yang meningkat dan juga *over time* kerja karena kekurangan staf
 - b. *Sequence Of Service* tidak berjalan dengan baik karena kurangnya pelatihan khusus
 - c. Perlu adanya penambahan staf agar pekerjaan bisa terbagi
 - d. Perlu adanya pelatihan khusus terhadap staf secara rutin

SARAN

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti menyusun beberapa saran yaitu:

- a. *Waiter dan waitress* mampu menguasai *sequence of service* terlebih dahulu, sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.
- b. Agar *sequence of service* dapat diterapkan sesuai standar yang sudah ditemukan maka perlu dilakukan training secara rutin untuk lebih memahami tentang penerapan *sequence of service*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado beserta Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dukungan, arahan, serta fasilitas dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, dan dorongan selama proses penelitian berlangsung. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada seluruh karyawan Hotel Best Western The Lagoon Hotel Manado, yang telah membantu dan memberikan informasi berharga kepada penulis dalam penelitian ini. Tidak lupa, apresiasi yang sebesar-besarnya diberikan kepada para reviewer dan rekan sejawat atas saran dan koreksi yang membangun, sehingga artikel/jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] Intishar¹, N., Sartika², D., Merdeka, H., & Khaeriah³, K. (2023). *Pengaruh Sequence of Service Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Aromatica di Hotel The 101 Jakarta Airport Cbc*. https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg
- [2] Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- [3] Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.