

PERANAN TATA HIDANGAN DALAM MENUMBUHKEMBANGKAN INDUSTRI PARIWISATA DI ERA GLOBALISASI

I Ketut Redjasa

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Bali Telp : +62 361 701981 Ext. 196
E-mail: iketutredjasa@yahoo.com

ABSTRACT. *The purpose of this study is to find out whether the Food & Beverage (F&B) service of a restaurant operation plays an important role in tourism industries in global era. The result shows that F&B Service staffs play important role to encourage tourism industries in global era as they face directly with the tourists and they have to master the international service etiquette. To implement the service etiquette, all the F&B Service staffs have to commit to give an excellent service to the guests who come to their restaurant. To offer the excellent service to the restaurant guests, the management are beginning with pre-service briefing, welcoming the guest, greeting the guest, escorting the guest, taking order, serving food & beverage on dining table, clearing up the table, billing (pricing), parting, “ saying good bye, and see you again”. By providing excellent service, tourists will be satisfied and return again to a restaurant. To increase the restaurant selling today programme, all restaurant staffs should do “up-selling”. For up-selling purpose in a restaurant, the waiter/waitress should suggest guests to enjoy the quality drink such as wine, or champagne, to accompany their food and today special food programme.*

KEY WORDS : *F & B Service, excellent service, up-selling, tourism industries, global era.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu daerah tujuan wisata dunia yang memiliki keindahan alam dan budaya yang beraneka ragam. Sumber-sumber alam yang luas yang menjadi daya tarik wisata tersebar di seluruh wilayah Indonesia seperti pemandangan gunung, lembah, bukit, sungai, laut dengan beraneka ragam flora dan fauna di dalamnya. Sumber-sumber budaya yang menjadi daya tarik wisata di Indonesia juga banyak karena Indonesia terdiri dari berbagai suku atau etnis dengan masing-masing kepercayaan dan agama, cara hidup, serta adat-istiadat yang berbeda-beda.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata Indonesia bagian tengah, yang sangat populer di seluruh dunia. Oleh sebab itu, banyak fasilitas wisata yang terdapat di Bali diantaranya adalah akomodasi berupa hotel dan villa dengan berbagai standar kamar dan *service* (pelayanan) mulai dari non-bintang, bintang satu, dua, tiga, empat, lima dan lima plus.

Wisatawan yang sedang menikmati liburan di Bali, disamping memerlukan akomodasi/hotel atau sejenisnya untuk tempat menginap, juga memerlukan tempat untuk makan dan minum seperti restoran, bar dengan berbagai bentuk variasinya.

Untuk melayani tamu di meja makan diperlukan *waiter/waitress* yang akan menghidangkan makanan maupun minuman yang dipesannya. Pelayan restoran maupun bar yang laki-laki lazim disebut *waiter*, sedangkan pelayan yang perempuan disebut *waitress*.

Tata cara dan etika pelayanan di meja makan baik di hotel maupun di luar hotel lazimnya disebut Tata Hidangan. Oleh karena para *waiter/waitress* itu mempunyai tugas utama melayani tamu makan/minum di bar/restoran, dan yang dilayani adalah para tamu yang wajib diperlakukan dengan baik dan sopan, maka mereka diberikan pendidikan/pelatihan khusus di bidangnya, untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan.

Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup di restoran, bar, *banguet*, dan *room service*. Adapun pelayanan di luar hotel adalah menyediakan makanan *catering* untuk sekolah, rumah sakit, dan juga untuk tamu yang ingin menikmati makanannya di luar hotel. Layanan *catering* di luar hotel biasanya atas pesanan tamu *group* atau tamu dalam jumlah besar.

Supaya pekerjaan-pekerjaan di bagian Tata Hidangan bisa berhasil sukses maka ditunjang oleh beberapa seksi lagi antara lain *restaurant*, *bar*, *room service*, *banguet* dan *steward*. Pada hotel-hotel besar, karena pekerjaan pada masing-masing seksi di Departemen *Food & Beverage Ser* (Makanan dan Minuman) itu cukup sibuk, maka akan dipimpin oleh seorang manager.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang *Food & Beverage Service* (*Tata Hidangan*), berikut ini diberikan pengertian ringkas tentang istilah-istilah terkait: (1) *Room Service* : adalah bagian (seksi) *F & B Service* yang bertugas dan bertanggung jawab mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan tamu dari kamarnya ; serta mengambil peralatan makan minumannya setelah tamu selesai menyantap makanannya di dalam kamar. Pelayanan *room service* di hotel-hotel besar adalah 24 jam *non-stop*; (2) *Restaurant* : adalah tempat di hotel atau di luar hotel dimana para wisatawan dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman ketika merasa lapar dan haus; (3) *Banquet* : adalah acara makan malam pada acara khusus di luar restoran; kadang kadang diadakan di panggung terbuka (*open stage*) ; kadang-kadang juga boleh diadakan di luar hotel sesuai kesepakatan bersama. Di samping acara makan malam,disemarakkan dengan hiburan berupa tari-tarian tradisional, tarian budaya, atau hiburan lainnya; (4) *Bar* : Bagian Bar ini bertugas menjual minuman beralkohol atau non-alkohol dan juga menjual minuman ringan.Untuk merangsang nafsu minum para tamu,maka disediakan camilan gratis berupa kacang asin,kacang atom, keripik kentang (*cheep*), dan lain lain; (5) *Steward* : adalah bagian yang bertugas menjaga kebersihan peralatan pada Departemen *F&B* (Makanan dan Minuman) dan juga menyimpannya dengan baik supaya gampang didapat saat diperlukan, atau dengan kata lain bagian cuci piring dan cuci peralatan dapur hotel.

Berdasarkan latar belakang masalah dalam uraian diatas maka pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan Tata Hidangan dalam usaha

menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi, bagaimana memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap tamu yang datang ke restoran, dan bagaimanakah caranya melalui Tata Hidangan sehingga dapat meningkatkan omset penjualan di restoran.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pokok permasalahan di atas sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak terkait dalam mendukung pengembangan industri pariwisata di era globalisasi ini.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan berbagai informasi dari responden tertuang dalam daftar pertanyaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel secara sengaja kepada orang-orang yang diperkirakan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang akan diberikan. Pemilihan anggota sampel tersebut didasarkan atas keterkaitannya dengan objek yang diteliti dan memiliki sangkut paut yang erat dengan objek yang diteliti, yaitu dengan melakukan penentuan informan pangkal dan informan kunci.

Informan pangkal mempunyai kriteria pemilihan yaitu a) mengetahui informasi secara umum tentang tata hidangan, b) mengetahui secara umum mengenai perkembangan tata hidangan dalam hubungannya dengan perkembangan industri pariwisata di era globalisasi ini, maka yang menjadi informan pangkal adalah para manager restoran yang menjadi sampel yang jumlahnya 3 orang yaitu : 1) Kedaton Restaurant Manager di hotel Masa Inn, 2) Banquet Manager di Hotel Masa Inn, dan 3) F&B Manager di Hotel Masa Inn. Selanjutnya untuk mengetahui lebih terperinci mengenai perkembangan Tata Hidangan, maka ditentukan pula informan kunci yakni para *waiter/ waitress* dari 3 restoran tersebut yang memiliki kriteria: a) memiliki kedalaman informasi tentang Tata Hidangan, b) memiliki pengalaman yang cukup lama sesuai bidangnya dan profesional dalam pekerjaan yang ditekuni saat ini.

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (*interview guide*), sebagai pedoman komunikasi antara pengumpul data dengan responden. Pedoman ini digunakan saat bertanya langsung terhadap responden dan jawaban-jawabannya dicatat atau direkam dengan alat perekam. Dalam hal ini para manager restoran sebagai informan pangkal dan *waiter/ waitress* sebagai informan kunci.

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran yang jelas dan objektif tentang peranan Tata Hidangan dalam menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi dengan cara memaparkan,

menganalisis dan menyimpulkan berbagai informasi yang berupa keterangan-keterangan, pernyataan-pernyataan dari para responden.

PEMBAHASAN

Para staf Tata Hidangan di restoran memegang peranan yang sangat penting dalam usaha menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi ini karena para staf Tata Hidangan tersebut adalah orang yang berhadapan langsung dengan para konsumen/ para tamu yang datang. Para pramusaji di restoran harus sudah mengerti dan menerapkan etika *service* secara internasional. Penerapan sadar wisata oleh *waiter/ waitress* yang diantaranya adalah senyum, ramah tamah dapat mengundang keinginan tamu untuk datang lagi ke restoran tempat mereka makan dan minum sebelumnya.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik (*service excellent*) kepada para tamu yang hadir, maka pegawai Tata hidangan di Hotel Masa Inn Restaurant sangat memahami sekali tentang fungsi Tata Hidangan itu sendiri, untuk diamalkan dan dipraktekkan saat melayani tamu di meja makan.(Agus Mertayasa, 2012:3). Fungsi Tata hidangan yang terpokok adalah menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu, baik di hotel maupun di luar hotel.(Erawan, 2008:123) Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup di *restaurant, bar, banquet, dan room service*.

Disadari bahwa Departemen Tata Hidangan ini merupakan salah satu departemen yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau dapat mendatangkan keuntungan besar bagi hotel. (Leiper, Neil, 2004:214). Dalam melakukan tugas melayani tamu makan atau minum di restoran, para *waiter* dan *waitress* di Hotel Masa Inn Restaurant selalu memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan *F & B*, yang dilakukan oleh *steward*. (Puja Astawa, 2005:243)

Para *waiter/ waitress* restoran tersebut selalu berusaha memberikan pelayanan cepat (*quick service*) kepada tamu-tamunya yang sudah merasa haus dan lapar. Melayani tamu yang haus dan lapar, tidak boleh lambat, supaya mereka tidak *complain*.(Scheyvens,Regina, 2004:97) Bisa atau tidaknya para *waiter/waitress* memberikan layanan cepat, tergantung dari peranan seksi *steward* yang menyediakan peralatan siap pakai. Jadi, tugas-tugas waiter dalam hal melayani tamu di restoran, sangat erat kaitannya dengan kinerja para *steward*. (Agus Mertayasa, 2012:8), dan yang tidak kalah pentingnya yaitu memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke restoran. (Mubyarto, 2003:72)

Semua staf restoran Hotel Masa Inn Restaurant menerapkan sadar wisata. Para tamu restoran ingin mendapatkan pelayanan prima (*service excellent*), (Wahab, 1997:102) yang

diwujudkan dengan senyum, keramah-tamahan, pelayanan cepat (*quick service*) dan penuh perhatian. (Graham Brown, 1996:92) Senyum dalam bahasa asingnya mempunyai makna “ *I would be your friend*”. (Bjork, P, 2001:83)

Untuk memberikan pelayanan prima (*service excellent*) maka Manager Hotel Masa Inn Restaurant akan mengadakan *briefing* kepada para staf sebelum restoran buka, sebagai dasar dalam melaksanakan tugas harian. (Agus Mertayasa, 2012:103) Dasar dilakukannya *briefing* adalah untuk memastikan apakah semua staf sudah siap melaksanakan tugas untuk melayani tamu, memecahkan masalah yang mungkin dihadapi, memahami etiket servis dan lain-lain. Para *waiter* harus mengetahui keadaan hari ini, apakah berjalan seperti biasa, ataukah akan ada acara khusus seperti pesta ulang tahun, acara perkawinan, atau acara perpisahan (*fare well party*). Untuk memberikan pelayanan prima, semua staf restoran harus mengetahui etika pelayanan. Memecahkan bersama masalah yang timbul untuk memperbaiki standar pelayanan yang sudah biasa berjalan dan menukar pengalaman antar sesama staf akan membimbing mereka hingga dapat memberi pelayanan prima (*service excellent*). (Astina, 1997: 46, 61)

Adapun etika pelayanan di restoran Hotel Masa Inn Restaurant itu berdasarkan umur, jenis kelamin, dan permintaan khusus. (Anthony, 1998:52). Terkait dengan umur, didahulukan tamu yang paling tua atau yang paling muda, supaya mereka merasakan bahwa mereka dihormati, mereka akan bangga dan senang saat diperlakukan istimewa diantara kelompok mereka. Bila yang didahulukan adalah harus yang paling muda, diapun akan bangga dan senang mendapatkan penghargaan seperti itu.

Berkaitan dengan jenis kelamin, para *waiter* mendahulukan tamu wanita dibandingkan pria seperti kebiasaan barat (*lady first*). Di dunia Barat, wanita sangat diprioritaskan dari pada pria. Di Indonesia, karena melayani orang Barat (Eropa, Amerika, Afrika, dan lain-lain) mestinya mengikuti budaya Barat untuk memberikan kepuasan hati kepada para konsumen di restoran. (Budiarta, 2012:36). Bila pada saat itu tuan rumah berbaur dengan para tamu, *waiter* harus bersikap bijaksana, mendahulukan tamu dari pada tuan rumah. (Mubyarto, 2013:17)

Dalam perjalanan waktu, kadang-kadang ada permintaan khusus, dimana tamu pria minta dilayani lebih dulu dari pada wanita, karena tamu pria itu orang terpandang, wajib dihormati karena jabatan atau kedudukannya pada kelompok itu. (Mubyarto, 2003:82)

Briefing Singkat (Short Briefing)

Sangat penting melakukan *briefing* singkat sebelum restoran buka di pagi hari / di sore hari, dengan tujuan untuk memastikan apakah semua staf sudah siap melaksanakan tugas untuk melayani tamu, memecahkan masalah bila ada. (Peter Jones, 1999:117)

Pada saat *briefing* singkat ini dilaksanakan, seorang restoran manager menyampaikan situasi dan kondisi kesibukan restoran hari ini tentang adanya acara *farewell party* (pesta perpisahan), acara pernikahan, ulang tahun, wisuda dan sebagainya. (Rymbertus, 2000:19)

Pada saat *briefing* singkat sedang berlangsung, restoran manager yang bertindak sebagai pemberi *briefing*, memberikan penjelasan tentang situasi, kondisi, serta kesibukan restoran saat itu. Restoran manager memberikan kesempatan tanya jawab untuk saling tukar menukar pengalaman agar mendapatkan solusi yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada tamu-tamu restoran.

Restoran manager tidak pernah lupa menghimbau kepada semua anggota atau para staf restoran supaya sudah hadir di tempat kerja, setidaknya 1 (satu) jam sebelum restoran buka, untuk mempersiapkan segala keperluan *waiter/waitress* untuk melayani tamu makan/minum di restoran. (Suryawan, 2008:80)

Tanpa aba-aba, semua staf restoran harus sudah berkumpul di tempat meeting seperti biasa/sehari-harinya. Namun ada kalanya, pegawai *coffee shop* yang buka 24 jam sehari, *briefing* dapat dilakukan sebelum pergantian *shift*. (Agus Mertayasa, 2012:34)

Chef atau asistennya diberikan kesempatan menerangkan makanan istimewa yang akan dihidangkan pada hari itu termasuk bahan-bahannya, bumbunya serta cara-cara memasaknya. Staf *service* diberikan kesempatan tanya jawab bila ada hal-hal yang kurang jelas mengenai cara memasaknya, bahan-bahannya, maupun bumbu-bumbunya.

Seiring bergantinya hari dan waktu, kadang-kadang ada masalah kecil tentang pelayanan bagian lain, misalnya *kitchen service*, supaya diberitahu bagian itu secara baik-baik dan sopan, supaya kesalahan serupa jangan sampai terulang lagi. Memecahkan masalah bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran sehingga nama baik dan *image* restoran selalu terjaga. (Blackwell, 1988:76)

Menyambut Tamu (Welcoming The Guest)

Para *waiter* restoran selalu berusaha mempertahankan *good image*-nya (kesan baiknya) kepada para tamu yang datang ke restoran dengan menyambut kedatangan tamu mulai dari pintu masuk. Senyum ramah adalah sudah merupakan keharusan saat menemui tamu di pintu masuk restoran. Senyum yang mempunyai makna "*I would be your friend*" (saya ingin menjadi sahabat anda). Dengan bersikap ramah, bersahabat dan senyum yang

alami, tidak dibuat-buat, niscaya para tamu yang datang ke restoran akan merasa tersambut dan nyaman. (Bjork, 2001:34)

Adapun tata cara menyambut kedatangan tamu di Hotel Masa Inn Restaurant adalah sebagai berikut : (a) *Waiter* restoran supaya penuh perhatian kepada tamu yang datang ke restoran, tidak boleh bersikap lain-lain, cuwek dengan kedatangan tamu yang mendekati restoran tempat anda bekerja, supaya tamu merasa dihargai; (b) Setelah tamu mencapai jarak dua meter dari pintu masuk, waiter harus mendekati tamu dan langsung menyambutnya dengan senyum, ramah dan sikap bersahabat; (c) Hormati tamu yang datang itu dan antarkan ke pintu utama; (d) Mulailah berbicara untuk menunjukkan bahwa anda senang dengan kedatangan mereka; (e) Setelah tamu berada di dalam, tanyakan dengan nada bersahabat, apakah mereka sudah memesan tempat duduk; (f) Bila ternyata tamunya sudah memesan tempat duduk, antarkan mereka ke tempat duduk yang telah dipesannya. Tetapi bila belum, tanyakanlah kepadanya apakah mereka ingin duduk di tepi kolam, dekat pintu, dekat jendela, atau di ruang yang bebas rokok (*non smoking area*), lalu antarlah tamu itu ke tempat yang dipilihnya.

Menyapa Tamu (Greeting The Guest)

Berbicara tentang tata cara menyapa tamu di restoran Hotel Masa Inn Restaurant sesuai dengan pedoman yang sudah dicoba dan diterapkan pada restoran hotel yang bertaraf internasional, di Indonesia, khususnya di Bali. (Wahab, 1997:52)

Pada saat menyapa tamu di restoran, *waiter* mendekati tamunya sambil mengucapkan “salam” (selamat pagi tuan) ; “*good morning, sir !*” *good afternoon*, (selamat siang) ; *good evening* (selamat malam). Dalam menyapa tamu, akan lebih manis (lebih indah) kedengarannya bila ditambahkan dengan menyebut nama tamu, jika anda mengenal mereka atau beliau merupakan langganan restoranmu. Ada rumor yang sering beredar di seputar hotel atau restoran, atau di kawasan pariwisata yang mengatakan bahwa “*the nicest music is to hear that “ the guest name is called by some body else “*”. (Pitana, 2005:61) Terjemahan bebasnya adalah musik yang paling indah di dunia ini adalah bila dia (seseorang) mendengar namanya disebut oleh orang lain.

Saat berbicara kepada tamu, *waiter* hendaknya menyapa tamu dengan nada bersahabat sambil menatap wajahnya, pertanda “*waiter peduli*” dengan kedatangan tamu itu. Jika yang datang adalah sepasang tamu, sapa tamu wanitanya terlebih dahulu, barulah tamu pria, misalnya dengan mengucapkan “*good evening, Madam*, lalu ulangi lagi dengan menyapa tamu pria, dengan “*good evening, Sir!*” (Yoeti, 1996:116).

Untuk tamu yang baru pertama kali datang, selalu perkenalkan diri sebagai *waiter*.

Bila *waiter* sudah kenal betul dengan tamu yang datang itu, usahakan memberika meja favorit mereka (bila belum dipesan oleh tamu lain). Lalu antarlah mereka ke meja favoritnya, kemudian dipersilahkan duduk, dengan mengatakan “*have a seat please!*” (Black Well, 1988:89)

Tata Cara Melayani Tamu di Restoran

Menurut Agus Mertayasa (2012:12), dalam hal melayani tamu di restoran harus menerapkan tatacara yang lumrah digunakan secara internasional, lebih-lebih lagi di restoran yang bertaraf internasional. Adapun tata cara melayani tamu di Hotel Masa Inn Restaurant antara lain: (a) Bila tamu yang datang ke restoran, berpasangan (laki-perempuan), berilah bantuan kepada tamu wanitanya dengan mengantarnya ke meja, menarikkan kursi, mendorong kursinya perlahan, letakkan *napkin* dipangkuannya, lalu tuangkan air es ke dalam gelas (*waiter goblet*); (b) Bila tamunya berkelompok, dimana istrinya duduk di sebelah kiri suaminya, maka layanilah wanita tertua terlebih dahulu, berikut yang lebih muda, lalu suami-suaminya, dan tuan rumah dilayani paling belakang; (c) Kadang-kadang tamunya mengajak anak/bayi, tanyakanlah kepada ibunya apakah dia ingin memesankan makanan untuk anaknya/bayinya itu; (d) Bila tamunya berkelompok, ada pria dan wanita, maka pengambilan dan penyerahan makanan, diutamakan untuk tamu wanita semuanya terlebih dahulu, barulah kepada tamu-tamu pria, dan memakai sistem *clock wise* (sesuai arah perputaran jarum jam) yaitu bergerak ke kanan; (e) Selanjutnya, *waiter* menempatkan serbet makan dipangkuan tamu, dengan mengatakan “maaf, permisi pak, bu,” atau *excuse me, madam/sir/miss*, lalu buka serbet menurut besarnya kemudian lipat menjadi segitiga. Jangan terburu-buru saat meletakkan serbet di pangkuan tamu. Letakkan serbet dari sebelah kanan tamu, dengan ujung segitiga menghadap ke depan tamu. Berikanlah pelayanan terhadap tamu wanita terlebih dahulu. (Kusmayadi, 2000:37); (f) Berikan tamunya daftar menu dengan memegang daftar menu dengan tangan kiri, kemudian buka serta usulkan hidangan dengan tangan kanan. Berikan daftar menu itu dari sebelah kanan tamu dan ingat selalu pakai tangan kanan *waiter*. (Agus Mertayasa, 2012:36); (g) Perhatikan selalu dalam memberikan menu kepada tamu wanita terlebih dahulu, barulah kepada tamu pria; (h) *Waiter* harus menjelaskan isi daftar menu itu dengan baik kepada tamu, termasuk menu khusus yang dihidangkan hari ini / malamini; (i) Tinggalkan tamu beberapa saat, untuk memberi kesempatan tamu untuk memilih; (j) Gunakan arah jarum jam (ke kanan) untuk menandai urutan pemesanan tamu; (k) Setiap *waiter* harus selalu berusaha untuk “*up selling*” (meningkatkan penjualan) restorannya, dengan cara meyakinkan tamu agar mau mencoba masakan khusus buatan restoran, seperti sup hari ini, hasil tangkapan hari ini, atau salad buatan restoran itu sendiri.

(Anthony, 1998:88); (l) Mintalah tamu untuk lebih mengenal hidangan-hidangan dengan mencoba masakan atau anggur buatan restoran sendiri; (m) Usulkan pada tamu untuk makan malam yang dilengkapi anggur, atau tawarkan minuman non-alkohol bagi tamu yang tidak minum alcohol dengan mengusulkan *soft drink* atau minuman buatan restoran itu sendiri (*our home made beverage drinks*). (Agus Mertayasa, 2012:14); (n) Dalam rangka memajukan restoran, maka menjadi tugas dari semua staf untuk membujuk tamunya agar mau membeli minuman dari pada minum air putih saja pada waktu makan malam, usulkan pada tamu apakah tamu ingin memesan sebotol anggur merah atau *rose*, atau minuman campur (*cocktail*). Jangan pernah menawarkan air es untuk minumannya. Untuk tamu yang membawa anak, tawarkan jus, *soft drinks* atau minuman khusus hari ini. (Agus Mertayasa, 2012:16); (o) Saat menghidangkan minuman di restoran, ingatlah selalu untuk melayani pihak wanita terlebih dahulu sebagai bagian dari etiket servis, layani tamu satu persatu, katakan permisi atau “*excuse me!*”; (p) Ketika sedang melayani tamu, sebutkan satu persatu pesanan pada tiap orang yang memesannya supaya mereka yakin mendapatkan minuman sesuai pesanan mereka. (Anthony, 1998:48). Makanan yang sudah selesai diproses di dapur supaya dihidangkan secepat mungkin. Makanan yang harus dinikmati hangat, harus tersaji hangat, sedangkan hidangan dingin harus tersaji dingin untuk mempertahankan cita rasanya. (Agus Mertayasa, 2012:47); (q) Bila menyajikan hidangan di restoran, harus sesuai pesanan tamu. Gunakanlah etiket servis saat menyajikan /meletakkan hidangan. Urutkan penyajian hidangan untuk wanita terlebih dahulu. (Blackwell, 1988:91); (r) Sajikan pesanan kepada tamu dengan menggunakan sistem arah jarum jam hingga seluruh pesanan tersaji lengkap. Bacakan daftar makanan yang dipesan saat menyajikannya satu-persatu. Pastikan semua tamu mendapatkan hidangan sesuai pesanan masing-masing; (s) Sajikan hidangan dari sebelah kanan tamu. (Agus Mertayasa, 2012:33); (t) Persilahkan tamunya menikmati hidangannya dengan mengucapkan *please, enjoy your dinner*”; (u) Ketika para tamu meminta tagihan (*bill*), berarti mereka akan pulang. Setelah mereka membayar melalui kasir, bersiaplah untuk memberi hormat. Hal ini harus sudah menjadi kebiasaan dari semua staf servis untuk mengungkapkan rasa berterima kasih, karena tamu-tamu tersebut telah datang dan makan di restoran. Bantulah tamu dengan menarik kursinya, dan temani saat mereka berjalan hingga ke pintu. Ucapkan selamat jalan kepada tamu ketika mereka pergi, misalnya “selamat jalan bu/pak, sampai jumpa lagi. (*good bye sir/madam, see you again*). (Anthony, 1998:37)

Cara jitu untuk meningkatkan omset penjualan makanan dan minuman di Hotel Masa Inn Restaurant adalah dengan teknik *Up-Selling*. Bila tamu memesan coca-cola (*soft drink*) untuk mengiringi makan malamnya, ditawarkan sebotol anggur merah “Rose Wine”. Sedangkan bila tamu memesan makanan biasa (reguler), ditawarkanlah tamu untuk mencoba

masakan spesial buatan restoran hari ini sendiri seperti sup, hasil tangkapan hari ini atau salad buatan restoran sendiri. Dengan melakukan semua kiat-kiat yang dilakukan oleh para pramusaji membuahkan hasil gemilang. Omset penjualan di restoran meningkat tajam. Semua pegawai Hotel Masa Inn menjadi senang terutama pramusaji karena peningkatan omset penjualan di restoran menyebabkan “*Service Charge*” (uang jasa 10 % dari rekening) yang dibagi rata kepada semua pegawai menjadi meningkat pula.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa : (1) Para staf Tata Hidangan di restoran memegang peranan yang sangat penting dalam usaha menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi ini karena para staf Tata Hidangan tersebut adalah orang yang berhadapan langsung dengan para konsumen/ para tamu yang datang. Para pramusaji di restoran harus sudah mengerti dan menerapkan etika *service* secara internasional. Penerapan sadar wisata oleh *waiter/ waitress* yang diantaranya adalah senyum, ramah tamah dapat mengundang keinginan tamu untuk datang lagi ke restoran tempat mereka makan dan minum sebelumnya, (2) Dengan memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) kepada setiap pengunjung restoran, dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap tamu restoran sehingga mempunyai keinginan untuk datang kembali ke restoran tersebut karena mereka ingin mendapatkan pelayanan terbaik. Salah satu usaha Food and Beverage Manager Hotel Masa Inn dalam rangka memberikan *excellent service* adalah dengan memberikan *briefing* singkat sebelum restoran buka, sebagai dasar dalam melaksanakan tugas harian, sehingga semua staf restoran menjadi siap melaksanakan tugas melayani tamu-tamu restoran secara tuntas, (3) Cara jitu untuk meningkatkan omset penjualan makanan dan minuman di restoran adalah dengan teknik *Up-Selling*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony M. Rey Ferdinan Wieland, (1998). *Managing Service in Food and Beverage Operations*. Education Institute of the American Hotel & Motel Association. America.
- Agus Mertayasa, I Gede, (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Diterbitkan atas kerjasama penerbit Andi, dan Universitas Dhyana Pura (Undhira) Bali.
- Astina I Nyoman Gede. *Pengetahuan Bar dan Minuman*. STP Bali.
- Bagus Putu Sudiara, Drs. M.M., (1999). *Tata Boga PPLP Dhyana Pura Bali*.
- Budiarta, I. P. (2012) *Pariwisata Alternatif :Pariwisata Bali Masa Depan* (Literature Review) <http://madebayu.blogspot.com/2012/pariwisata-alternatif-pariwisata-bali.html> /diakses 1 september 2013
- Bjork, P. (2001). *Sustainable Tourism Development, fact or Fiction in Small Tourism Companies*. [http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita 2001 03 S2 pdf](http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita%2001%2003%20S2.pdf) (diakses 2 September 2013)

- Blackwell, J. (1988). *The Tourism & Hospitality Industry*, Australia : International Magazine Services.
- Erawan.I.N. (2008). *Managemen Pembangunan pariwisata Berkelanjutan*, Program Magister Kajian pariwisata (hand.out). Universitas Udayana : Denpasar.
- Graham Brown, Karon Hepner, (1996). *The Waiter's Hand Book*. Victoria. Australia.
- George Ellis, (1997). *Bar Attendant's Hand Book*, Victoria. Australia.
- Kusmayadi Sugiarto, Endar (2000), *Metodologi Dalam Bidang Kepariwisataaan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Leiper, Neil, (2004), *Tourism Management*, Australia National Library of Australia Cataloging In Publication Data.
- Mubyarto, (2003), *Ekonomi Kerakyatan Dalam Era Globalisasi (Makalah)* : <http://www.google.com/url> (diakses 30 Agustus 2013).
- Peter Jones and Paul Merricks. (1999). *The Management of Food Service Operation*. Cassel Wellington House. London.
- Pitana, I.G. dan Gayatri, PG (2005), *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Puja Astawa, dkk (2005), *Pariwisata Terpadu Alternative Model Pengembangan Pariwisata Bali Tengah*, Denpasar : Universitas Udayana.
- Rymbertus A Amakora Andrikus. (2000). *Pelaksanaan Standar Operation Prosedure di Departemen F & B*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Scheyvens, Regina, (2004), *Tourism For Development Empowering Communities*, Harlow, England, Person Education.
- Suryawan, AA. (2008), *Managemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*, Program Magister Kajian Pariwisata (hand-out), Universitas Udayana Denpasar.
- Wahab, Saleh and John J. Piagram, (1997), *Tourism Development and Growth (The Challenge of Sustainability)*. New York : Broutledge.
- Yoeti, Oka A, (1996), *Pemasaran Pariwisata*, Edisi Revisi, Bandung : Angkasa.