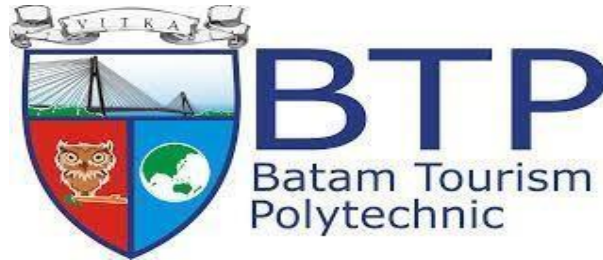


**LAPORAN KEGIATAN
PENELITIAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI DOSEN**



**ANALISIS EFEKTIFITAS PELATIHAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM
MEMPERSIAPKAN MAHASISWA UNTUK MEMASUKI INDUSTRI PERHOTELAN**

**PENGABDI
NATAL OLOTUA SIPAYUNG, M.Tr.Par
DAILAMI, M.Pd
Dr. REZKI ALHAMDI, M.M.Par
YUSAKH YAMA LANGI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
JUNI 2025**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN

Judul : Analisis Efektivitas pelatihan Sequence of Service dalam mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki industri perhotelan

Jenis Penelitian : Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa

Identitas Ketua Peneliti :

a. Nama Lengkap : Natal Olotua Sipayung, M.Tr. Par

b. NUPTK : 4556766667130263

c. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar

d. Program Studi : Manajemen Tata Hidangan

e. Alamat Surel (email) : natal@btp.ac.id

Anggota / Prodi : - Dailami, S.Pd.I., M.Pd. (2637758659137100) /
Manajemen Tata Hidangan

- Dr. Rezki Alhamdi, S.Par, M.M.Par.
(5162769670130283) / Manajemen Tata Hidangan

Mahasiswa yang terlibat : - Yusakh Yama Langi (2022020005) / Manajemen Tata Hidangan

Tanggal Pelaksanaan : 11 Maret 2025 - 11 September 2025

Sumber Pendanaan : politeknik pariwisata Batam

Batam, 11 Maret 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Tata
Hidangan



Dr. Rezki Alhamdi, S.Par, M.M.Par.
NUPTK: 5162769670130283

Ketua Tim Peneliti



Natal Olotua Sipayung, M.Tr. Par
NUPTK: 4556766667130263

Menyetujui,

Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Dr. Agung Edy Wibowo, SE., M.Si
NUPTK: 5937748649130220

DAFTAR ISI

LAPORAN KEGIATAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Teori Pelatihan.....	3
2.2 Sequence of Service.....	3
2.3 Industri Perhotelan.....	5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	7
3.1 Desain Penelitian.....	7
3.2 Sumber Data Penelitian.....	7
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	8
3.4 Teknik Analisis Data.....	9
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	11
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	11
4.2 Kegiatan Praktek Program Studi Manajemen Tata Hidangan.....	12
4.3 Deskripsi Informan.....	14
4.4 Hasil Wawancara.....	14
4.5 Pembahasan.....	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 kesimpulan.....	22
5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Penelitian

Lampiran 3 Dokumen Poto

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang mengalami perkembangan pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pariwisata tidak hanya menjadi sumber pendapatan utama bagi banyak negara, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta memperkenalkan kekayaan budaya dan keindahan alam kepada dunia. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat global dan kemudahan akses transportasi, sektor pariwisata terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. (Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023)

Di Indonesia, sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. Dengan kekayaan alam yang melimpah, warisan budaya yang beragam, serta kebijakan pemerintah yang mendukung pertumbuhan sektor ini, Indonesia terus menarik wisatawan domestik maupun internasional. Pemerintah melalui berbagai program seperti “Wonderful Indonesia” dan pengembangan 10 Destinasi Bali Baru berupaya meningkatkan daya saing industri pariwisata di tingkat global.

Salah satu elemen penting dalam operasional hotel adalah Food & Beverage (F&B) Department, yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman bagi tamu. Departemen ini memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu standar yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang sistematis dan berkualitas adalah *Sequence of service*. Konsep ini mengacu pada urutan langkah-langkah pelayanan yang harus dilakukan oleh staf dalam melayani tamu, mulai dari penyambutan hingga penyelesaian transaksi dan perpisahan.

Sequence of service tidak hanya berfokus pada kecepatan layanan, tetapi juga pada detail dalam interaksi dengan tamu, mulai dari sikap profesional, komunikasi yang baik, hingga ketepatan dalam menyajikan makanan dan minuman. Standar ini diterapkan di berbagai jenis layanan, termasuk restoran hotel, fine dining, casual dining, room service, hingga banquet.

Dalam dunia perhotelan yang semakin kompetitif, penerapan *Sequence of service* menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta membangun loyalitas tamu.

Pelayanan yang ramah, profesional, dan sistematis dapat memberikan pengalaman yang lebih berkesan bagi tamu, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan profitabilitas bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian, perumusan masalah penelitian ini adalah :

Bagaimanakah efektivitas pelatihan *Sequence of service* terhadap kesiapan mahasiswa dalam memasuki industri perhotelan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelatihan *Sequence of service* terhadap kesiapan mahasiswa memasuki industri perhotelan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah Pengetahuan bagi Penulis terutama pengetahuan mengenai efektivitas pelatihan *Sequence of service* yang sudah diterapkan dan sejauh mana hal tersebut mampu mempersiapkan mahasiswa dalam memasuki industri perhotelan

1.4.2 Manfaat Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi tempat Penulis bekerja supaya bisa menjadi acuan dalam penilaian efektivitas pelatihan *Sequence of service* yang sudah diterapkan.

1.4.3 Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini bagi tempat yang telah diteliti dapat menjadi bahan untuk mengevaluasi pelaksanaan *Sequence of service*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pelatihan

Pelatihan adalah suatu proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi seseorang dalam bidang tertentu. Pelatihan biasanya diberikan melalui berbagai metode, seperti instruksi langsung, simulasi, praktik kerja, dan pembelajaran berbasis teknologi. Tujuan utama pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja individu dalam pekerjaan atau aktivitas yang mereka jalani, baik dalam lingkungan akademik, profesional, maupun industri. Menurut Sopiah (2008), pelatihan adalah suatu usaha yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan individu agar dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien. Sedangkan Noe (2010) mendefinisikan pelatihan sebagai suatu proses yang dirancang untuk memberikan pembelajaran berbasis pengalaman agar peserta dapat meningkatkan keterampilan kerja mereka.

Pelatihan dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, di antaranya: Pelatihan Teknis yang Berfokus pada pengembangan keterampilan praktis dalam suatu bidang tertentu, seperti penggunaan perangkat lunak, keterampilan teknis industri, atau keahlian profesional. Pelatihan *Soft Skills* Mengembangkan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi, kepemimpinan, manajemen waktu, dan kerja sama tim. Pelatihan *On the Job* Pelatihan yang dilakukan langsung di tempat kerja dengan bimbingan dari instruktur atau mentor. Pelatihan *Off the Job* Pelatihan yang dilakukan di luar lingkungan kerja, seperti seminar, workshop, atau kursus khusus. Dalam industri perhotelan, pelatihan berperan penting dalam memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan pelayanan yang sesuai dengan standar industri. Salah satu bentuk pelatihan yang sering diterapkan adalah pelatihan *Sequence of service*, yang mengajarkan prosedur pelayanan yang sistematis untuk meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi kerja karyawan.

Dengan adanya pelatihan yang efektif, individu dapat lebih siap menghadapi tantangan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi atau industri tempat mereka bekerja.

2.2 *Sequence of service*

Sequence of service adalah serangkaian prosedur standar yang digunakan dalam industri perhotelan dan restoran untuk memberikan pelayanan yang sistematis, profesional, dan berkualitas.

kepada tamu. Konsep ini mencakup urutan langkah-langkah pelayanan mulai dari penyambutan tamu hingga penyelesaian transaksi dan perpisahan. Penerapan *Sequence of service* bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memastikan efisiensi operasional, serta menjaga konsistensi layanan sesuai dengan standar industri.

Menurut standar industri perhotelan dan restoran, *Sequence of service* mencakup berbagai elemen, seperti keramahan dalam menyambut tamu, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kecepatan layanan, serta keterampilan komunikasi yang baik. Penerapan prosedur ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman makan yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.2.1 Tahapan dalam *Sequence of service*

Meskipun setiap hotel atau restoran dapat memiliki standar pelayanan yang sedikit berbeda, secara umum *Sequence of service* terdiri dari beberapa tahapan utama, yaitu:

1. *Greeting* (Menyambut Tamu)
 - Menyambut tamu dengan ramah dan profesional.
 - Menggunakan bahasa tubuh yang sopan dan ekspresi yang bersahabat.
 - Mengarahkan tamu ke meja atau area yang telah disiapkan.
2. *Seating & Menu Presentation* (Mengarahkan Tempat Duduk dan Menyajikan Menu)
 - Membantu tamu duduk dengan nyaman.
 - Menyajikan menu dengan sopan dan menjelaskan pilihan makanan dan minuman jika diperlukan.
3. *Taking Order* (Menerima Pesanan)
 - Mendengarkan pesanan dengan cermat dan mengonfirmasi detail pesanan.
 - Menawarkan rekomendasi menu atau promosi yang tersedia.
4. *Serving Food & Beverage* (Menyajikan Makanan dan Minuman)
 - Menyajikan makanan dan minuman dengan urutan yang benar dan sesuai standar.
 - Memastikan bahwa tamu mendapatkan apa yang mereka pesan dengan kualitas terbaik.
5. *Quality Check* (Memeriksa Kepuasan Tamu)
 - Menanyakan apakah makanan dan minuman sudah sesuai dengan harapan tamu.
 - Menawarkan bantuan tambahan jika diperlukan.
6. *Clearing Table* (Membersihkan Meja)

- Mengambil piring atau gelas yang telah selesai digunakan secara bertahap.
 - Menjaga meja tetap bersih dan rapi tanpa mengganggu kenyamanan tamu.
7. *Billing & Payment* (Penyelesaian Tagihan dan Pembayaran)
- Menyajikan tagihan dengan profesional dan memberikan opsi pembayaran.
 - Mengonfirmasi pembayaran dan memberikan ucapan terima kasih.
8. *Farewell* (Perpisahan dengan Tamu)
- Mengucapkan terima kasih dengan tulus dan mengundang tamu untuk kembali.
 - Mengiringi tamu keluar dengan sikap ramah dan profesional.

2.2.2 Pentingnya *Sequence of service* dalam Industri Perhotelan dan Restoran

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan – Dengan mengikuti prosedur yang terstruktur, tamu akan merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan pengalaman layanan yang lebih baik.
2. Menjaga Standar Pelayanan – Membantu memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan layanan yang konsisten dan berkualitas.
3. Meningkatkan Efisiensi Operasional – Mempermudah koordinasi antar staf sehingga layanan berjalan lebih cepat dan efektif.
4. Meningkatkan Loyalitas Tamu – Pelayanan yang baik dapat membuat tamu kembali lagi ke restoran atau hotel yang sama di masa mendatang.
5. Membantu Pelatihan Karyawan – Dengan adanya standar *Sequence of service*, karyawan baru dapat lebih mudah memahami alur kerja dan memberikan pelayanan yang optimal.

2.3 Industri Perhotelan

Industri perhotelan adalah sektor bisnis yang berfokus pada penyediaan layanan akomodasi, makanan, minuman, dan hiburan bagi tamu atau wisatawan. Industri ini merupakan bagian dari sektor pariwisata yang lebih luas dan mencakup berbagai jenis usaha seperti hotel, resort, restoran, bar, kafe, serta layanan pendukung lainnya seperti event management dan transportasi wisata.

Industri perhotelan berkembang pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas global, pertumbuhan ekonomi, dan perkembangan teknologi. Persaingan di sektor ini semakin ketat, mendorong pelaku bisnis untuk terus meningkatkan kualitas layanan, inovasi, serta strategi pemasaran guna menarik dan mempertahankan pelanggan.

2.3.1 Komponen Utama dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan mencakup berbagai bidang usaha yang saling berkaitan. Beberapa komponen utama dalam industri ini meliputi:

1. Akomodasi (Lodging)
 - Hotel (bintang 1 hingga bintang 5)
 - Resort dan vila
 - Motel dan hostel
 - Guest house dan homestay
 - Apartemen dan layanan sewa jangka pendek (seperti Airbnb)
2. *Food & Beverage* (Makanan dan Minuman)
 - Restoran dan kafe
 - Bar dan lounge
 - Room service di hotel
 - Banquet dan catering untuk acara
3. *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE)
 - Layanan untuk penyelenggaraan rapat, seminar, konferensi, dan pameran bisnis.
 - Hotel bisnis biasanya menyediakan ballroom, meeting rooms, dan fasilitas pendukung lainnya.
4. Rekreasi dan Hiburan
 - Spa dan wellness center
 - Kolam renang dan pusat kebugaran
 - Kasino dan klub malam
 - Aktivitas olahraga dan rekreasi (*golf, diving, hiking, dll.*)
5. Manajemen dan Layanan Pendukung
 - Layanan *concierge dan resepsionis*
 - Housekeeping dan kebersihan
 - Keamanan dan manajemen risiko
 - Teknologi perhotelan (sistem reservasi *online, self check-in, smart hotel*)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini juga disebut dengan *feasibility study* yang bermaksud untuk memperoleh data awal. Penelitian deskriptif merupakan mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian dengan metode deskriptif biasanya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi kasus (Sugiyono, 2013)

Penerapan pendekatan kualitatif dengan cara pertimbangan bisa menjadi kemungkinan bahwasannya data yang dihasilkan di lapangan berupa data dalam bentuk fakta dan perlu adanya analisis data yang mendalam. Pendekatan kualitatif lebih merujuk kepada pencapaian data yang bersifat lebih luas khususnya kaitannya dengan keterlibatannya peneliti langsung terjun ke lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi objek utama atau instrument utama dalam menggabungkan data yang bisa berhubungan langsung dengan instrument atau objek utama. (Oktafiani Siska Puspita, 2019)

3.2 Sumber Data Penelitian

3.1.1 Data Primer

Menurut Indriantoro dan Supomo dalam (Purhantara, 2020) data primer merupakan data yang dihasilkan langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti mencari data atau informasi langsung dengan memakai instrument yang sudah dikumpulkan. Data primer ini dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan yang diteliti. Pengumpulan data primer ini merupakan bagian internal dari mekanisme penelitian yang bisa menjadi tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, sebab data ini disajikan secara terperinci dan detail.

Data primer diperoleh dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan contohnya hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti. Data primer bisa didapatkan juga dari:

1. Catatan hasil wawancara
2. Hasil observasi lapangan
3. Data-data mengenai tempat penelitian

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil atau dikumpulkan oleh seorang peneliti dari sumber-sumber atau informasi yang sudah ada sebelumnya. Hasan(2002: 58) didalam (Khozin, 2020).

Data sekunder secara umum juga dapat diartikan dengan sumber data yang dapat diperoleh dan dikumpulkan dari sumber yang berbeda dari data yang sudah ada sebelumnya dan dapat diperoleh secara tidak langsung seperti primer melainkan bisa melalui perantara pihak lain. Dalam hal ini data sekunder yang akan digunakan Penulis berasal dari jurnal maupun penelitian mengenai strategi bersaing yang sudah diteliti sebelumnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik yang tepat dan langkah yang penting dalam metode ilmiah. Pada dasarnya, data yang telah didapatkan akan dikumpulkan dan digunakan untuk penelitian. Teknik pengumpulan data ini juga bisa menjadi patokan, karena peneliti melakukan penelitian ini untuk mendapatkan hasil data yang akurat guna mengobservasi objek yang ingin diteliti. Di penelitian ini juga menggunakan 2 teknik pengumpulan data, antara lain :

3.3.1 Dokumen

Dokumen adalah sesuatu yang tertulis dan setiap benda yang memiliki bukti keterangan dan dipilih untuk dikumpulkan, disusun, ataupun disebarkan. Dokumen bisa dalam bentuk rekaman suara, gambar dan film, akta kelahiran, atau surat perjanjian. Dokumen merupakan hal yang penting dari banyak aktivitas maupun kepentingan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data dari Elora Coffee Roastery untuk menjadi bukti nyata untuk strategi bersaing yang telah di aplikasikan atau di terapkan di Elora Coffee Roastery.

3.3.2 Observasi

Observasi ialah suatu kegiatan penelitian dalam mencari, menggali, maupun mengumpulkan data atau informasi sebanyak-banyaknya dan mencari fakta-fakta dari penelitian ini dengan cara Penulis datang langsung maupun bertatap muka langsung dengan informan ke lapangan.dengan melakukan observasi secara langsung ke lapangan, Penulis bisa mendapatkan bukti dan fakta yang terpercaya tanpa adanya tambahan yang tidak sesuai dengan aslinya. Banyak cara yang bisa membantu Penulis lakukan untuk melakukan observasi, contohnya membuat daftar pertanyaan kepada informan, maupun membuat tabel data apa saja yang akan dilakukan untuk dilapangan.

Dari metode observasi ini, maka kita akan mendapatkan banyak informasi yang kita butuhkan seperti tempat, waktu, kegiatan, maupun masalah yang terjadi. Adapun informasi yang kita dapatkan itu dapat menjawab dan mendukung penelitian yang sedang diteliti. Dengan adanya metode observasi ini, Penulis berharap dapat mendapatkan informasi secara detail dan akurat yang dimana bisa membantu Penulis mencari solusi tentang penelitian yang Penulis sedang laksanakan. (Sugiyono, 2016)

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara bagaimana Penulis mengumpulkan atau mengolah dan dapat mengambil kesimpulan dari sebuah data penelitian. Data yang diambil dan dikumpulkan itu dari data wawancara, dokumen, ataupun observasi yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, data yang dipakai ialah teknik analisis data kualitatif.

Teknik analisis data kualitatif ini berfungsi untuk mengolah data yang berbentuk tidak dapat di manipulasi dan berfokus pada kualitas data yang konkret

3.4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data ini merupakan salah satu cara Penulis untuk mencari, mengumpulkan, dan menyatukan data-data atau informasi yang sudah didapatkan. Tujuan pengumpulan data ini sebagai patokan untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan menilai hasilnya, supaya Penulis dapat melihat apakah data yang sudah didapatkan sudah akurat dan apakah data dan informasi ini perlu perbaikan selanjutnya.

Oleh karena itu untuk mendapatkan data yang akurat, pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti wawancara, observasi, kuesioner, melihat data primer dan sekunder. Penulis juga harus memilih metode penelitian yang tepat, bertanggung jawab atas kebenaran dan keaslian data yang telah dipaparkan.

3.4.2. Reduksi Data

Selama proses pengambilan data di lapangan, maka semakin banyak data yang dapat dikumpulkan, data yang telah dikumpulkan itu akan semakin kompleks dan rumit, sehingga seorang peneliti harus segera menganalisis data yang sudah ada. Untuk dapat memperinci data yang sudah dikumpulkan dan memudahkan Penulis dalam pengumpulan data selanjutnya, maka perlunya dilakukan reduksi data.

Reduksi data ini bisa diartikan dengan sebuah proses pemilahan, penyederhanaan, pemusatan dan menyeleksi data yang sesuai dengan kebutuhan Penulis. Reduksi data sendiri terjadi pada saat Penulis masih melakukan penelitian. Reduksi data juga dapat dikatakan sebagai bentuk analisis pengelompokkan, mengarahkan, menstrukturkan data yang sudah didapat sehingga bisa ditarik kesimpulan dan dapat di buktikan kebenarannya.

3.4.3. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan sebagai pegabungan informasi yang tersusun yang akan memberi kemungkinan terjadinya pengambilan keputusan dan juga pemungutan data. Bentuk penelitian kualitatif dari penyajian data ini juga bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Mengorganisasikan data yang telah di reduksi agar tersusun dalam pola yang bagus dan dapat mempermudah Penulis dan para pembaca agar bisa memahami data penelitian. Proses penyajian data bisa dilakukan dengan cara menciptakan suatu hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang 28 kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti. Dalam penarikan kesimpulan ini juga terdapat solusi, saran, dan bagaimana cara mengatasi masalah yang terjadi pada objek penelitian.

3.4.4. Penarikan Kesimpulan

Asumsi dasar dan kesimpulan awal diutarakan masih bersifat sementara atau tentatif apabila masih bisa ditemukan data-data yang kuat dan mendukung selama proses pengumpulan data masih terjadi. Namun jika asumsi dasar dan kesimpulan dasar yang dikemukakan dari bukti data tersebut sudah valid, maka kesimpulan yang disampaikan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berkaitan yang dimana pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan mempunyai ikatan yang erat antara satu dengan lainnya. Penarikan kesimpulan harus menggunakan bahasa yang sederhana dan bisa dimengerti agar mempermudah pembaca menyimpulkan

3.4.5. Teknik Analisis

Strategi Pada teknik analisis strategi, peneliti mengamati objek penelitian melalui wawancara, observasi untuk bisa mencerna masalah maupun solusi yang terjadi dan juga bisa mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan memilah data yang disatukan. Tujuan dari

teknik analisis strategi juga agar Penulis dapat menganalisis data dan memberikan landasan yang kuat untuk pengambilan keputusan.

3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di kampus Politeknik Pariwisata Batam yang beralamat di The vitka City Complex Jl. Gajah Mada Tiban, Batam Provinsi Kepulauan Riau

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Politeknik Pariwisata Batam didirikan oleh Bapak Dr. Asman Abnur, SE., M.SI selaku Pemilik Vitka Group sebagai bentuk kepedulian terhadap pendidikan dan pariwisata bagi masyarakat di Kota Batam dan sekitarnya. Politeknik Pariwisata Batam berdiri pada tanggal 15 September 2014, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 192/E/O/2014 untuk menyelenggarakan tiga Program Studi Diploma III yaitu Manajemen Kuliner, Manajemen Divisi Kamar dan Manajemen Tata Hidangan.

Pendirian Batam Tourism Polytechnic didukung oleh kampus-kampus pariwisata lainnya di Indonesia. Pendirian Politeknik Pariwisata Batam didukung oleh Kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (NHI) dan Sekolah Tinggi Nusa Dua Bali serta berfiliiasi dengan International Management Institut Switzerland.

Pada tanggal 17 Oktober 2014, Batam Tourism Polytechnic mendapatkan izin revisi untuk meningkatkan program studi Diploma II menjadi Diploma IV berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 504/E/O/2014. Dengan izin tersebut, menjadikan Batam Tourism Polytechnic satu-satunya kampus yang memiliki Program Diploma IV Manajemen Kuliner, Manajemen Divisi Kamar dan Manajemen Tata Hidangan di Indonesia.

Seiring berkembangnya Batam Tourism Polytechnic, pada tanggal 27 Mei 2020, Politeknik Pariwisata Batam mendapatkan ijin untuk menyelenggarakan Program Pascasarjana Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 531/M/2020.

Politeknik Pariwisata Batam juga menjalin banyak kerjasama dengan institusi di dalam dan luar negeri. Bekerja sama dengan Pemerintah Daerah serta chain hotel Bintang 5 Nasional dan Internasional (Batam tourism polytechnic, 2025)

4.2 Kegiatan Praktek Program Studi Manajemen Tata Hidangan

Salah satu program studi yang terdapat di kampus politeknik Pariwisata Batam adalah program studi Manajemen Tata Hidangan, Program Studi Manajemen Tata Hidangan bertujuan untuk menghasilkan lulusan dengan keterampilan dan kemampuan di bidang kerja baik di hotel, restaurant, ataupun di kantor swasta (Batam tourism polytechnic, 2025).

Untuk menciptakan mahasiswa yang terampil di bidang F&B maka kegiatan pembelajaran didesain sebaik mungkin, proses pembelajaran dibagi menjadi 2 minggu yaitu minggu teori dan minggu praktek. Di minggu teori mahasiswa akan belajar teori dengan Dosen pengampu mata kuliah dan di Minggu praktek maka mahasiswa akan mempraktekkan secara langsung apa yang sudah dibahas. dalam pembelajaran praktek mahasiswa akan dibagi kedalam beberapa posisi, untuk semester 2 akan diberi posisi Craft, semester 4 posisi supervisor dan semester 6 posisi manager.

Di dalam kegiatan praktek mahasiswa F&B akan mensimulasikan pelaksanaan *sequence of Service*. Kegiatan simulasi ini merupakan sebuah kegiatan praktek langsung dimana makanan akan dimasak oleh mahasiswa kuliner dan disajikan oleh mahasiswa F&B. yang menjadi tamu dalam kegiatan ini adalah mahasiswa Manajemen Tata Hidangan, Manajemen Kuliner, Manajemen Divisi Kamar, Dosen, Karyawan dan staff ataupun tamu undangan lainnya.

Kegiatan praktek adalah tahapan-tahapan *sequence of service* yang dilakukan dalam pelatihan, yang pertama adalah memastikan bahwasanya semua meja sudah di set up dengan baik, semua perlengkapan operasional sudah tersedia. Kemudian dilanjutkan dengan Menyambut tamu dengan ramah dimulai dengan salam selamat pagi/siang, menanyakan mengenai reservasi, untuk tamu yang sudah melakukan reservasi maka tamu akan diantar langsung oleh pramusaji ke mejanya, kalau yang belum maka akan ditanyakan apakah menginginkan meja dengan area merokok atau tidak, menanyakan jumlah tamu dan kemudian mengantarkan tamu ke meja yang tersedia sesuai permintaan tamu. Kemudian setelah itu dilanjutkan dengan Seating & Menu Presentation (Mengarahkan Tempat Duduk dan Menyajikan Menu). Dalam hal ini tamu akan diarahkan ke meja, membantu mendudukan tamu dengan cara menarik kursi, kemudian meletakkan napkin dipangkuan tamu, menyajikan air putih memberikan menu kepada tamu dan menyajikan roti sebagai makanan selingan. Setelah itu dilanjutkan dengan Taking Order (Mengambil Pesanan tamu). Dalam hal ini pramusaji akan memperkenalkan diri terlebih dahulu kemudian memberikan penjelasan tentang menu kepada tamu, dan menanyakan alergi tamu, setelah itu dilanjutkan dengan pengambilan pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu supaya tidak salah. Dalam hal ini pramusaji juga akan menawarkan beberapa menu yang khusus pada hari tersebut. Setelah kegiatan ini maka akan dilanjutkan dengan Serving Food & Beverage (Menyajikan Makanan dan Minuman) dalam hal ini Pramusaji akan Menyajikan makanan dan minuman dengan urutan yang benar dan sesuai standar, kemudian Memastikan bahwa tamu mendapatkan apa yang mereka pesan dengan kualitas terbaik. Setelah kegiatan ini dilanjutkan dengan quality check

(Memeriksa Kepuasan Tamu) yaitu Menanyakan apakah makanan dan minuman sudah sesuai dengan harapan tamu dan juga Menawarkan bantuan tambahan jika diperlukan. Setelah itu dilanjutkan dengan Clearing Table (Membersihkan Meja) yaitu dengan Mengambil piring atau gelas yang telah selesai digunakan secara bertahap. Menjaga meja tetap bersih dan rapi tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Hal ini akan dilakukan secara berulang mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert. Setelah semua pesanan tamu diselesaikan maka dilanjutkan dengan billing & payment (penyelesaian tagihan dan pembayaran) yaitu dengan meminta tagihan dengan profesional dan memberikan opsi pembayaran. Kemudian pramusaji akan meminta bill kepada cashier, dan memberikannya kepada tamu. Setelah kegiatan ini maka akan dilanjutkan dengan Farewell (Perpisahan dengan Tamu) yaitu dengan mengucapkan terima kasih dengan tulus dan mengundang tamu untuk kembali dan mengiringi tamu keluar dengan sikap ramah dan profesional. Setelah kegiatan ini selesai maka pramusaji akan clear up meja tersebut.

4.3 Deskripsi Informan

Dalam penelitian ini terdapat 3 orang informan, ketiga informan ini merupakan mahasiswa Manajemen Tata Hidangan dengan semester yang berbeda

No	Nama mahasiswa	Semester
1	Bowen Algren Wuysang	6
2	Eric Farijis	4
3	M. Rhomadani	2

4.4 Hasil Wawancara

1. Apa saja yang menjadi tahapan dalam *sequence of service* yang dilaksanakan di pelatihan *sequence of service*?

Menurut Bowen berikut adalah tahapan-tahapan *sequence of service* yang dilakukan dalam pelatihan, yang pertama adalah memastikan bahwasanya semua meja sudah di set up dengan baik, semua perlengkapan operasional sudah tersedia. Kemudian dilanjutkan dengan Menyambut tamu dengan ramah dimulai dengan salam selamat pagi/siang, menanyakan mengenai reservasi, untuk tamu yang sudah melakukan reservasi maka tamu akan diantar langsung oleh pramusaji ke mejanya, kalau yang belum maka akan ditanyakan apakah menginginkan meja dengan area merokok atau tidak, menanyakan jumlah tamu dan kemudian mengantarkan tamu ke meja yang tersedia sesuai permintaan tamu. Kemudian setelah itu dilanjutkan dengan Seating & Menu

Presentation (Mengarahkan Tempat Duduk dan Menyajikan Menu). Dalam hal ini tamu akan diarahkan ke meja, membantu mendudukan tamu dengan cara menarik kursi, kemudian meletakkan napkin dipangkuan tamu, menyajikan air putih memberikan menu kepada tamu dan menyajikan roti sebagai makanan selingan. Setelah itu dilanjutkan dengan Taking Order (Mengambil Pesanan tamu). Dalam hal ini pramusaji akan memperkenalkan diri terlebih dahulu kemudian memberikan penjelasan tentang menu kepada tamu, dan menanyakan alergi tamu, setelah itu dilanjutkan dengan pengambilan pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu supaya tidak salah. Dalam hal ini pramusaji juga akan menawarkan beberapa menu yang khusus pada hari tersebut. Setelah kegiatan ini maka akan dilanjutkan dengan Serving Food & Beverage (Menyajikan Makanan dan Minuman) dalam hal ini Pramusaji akan Menyajikan makanan dan minuman dengan urutan yang benar dan sesuai standar, kemudian Memastikan bahwa tamu mendapatkan apa yang mereka pesan dengan kualitas terbaik. Setelah kegiatan ini dilanjutkan dengan quality check (Memeriksa Kepuasan Tamu) yaitu Menanyakan apakah makanan dan minuman sudah sesuai dengan harapan tamu dan juga Menawarkan bantuan tambahan jika diperlukan. Setelah itu dilanjutkan dengan Clearing Table (Membersihkan Meja) yaitu dengan Mengambil piring atau gelas yang telah selesai digunakan secara bertahap. Menjaga meja tetap bersih dan rapi tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Hal ini akan dilakukan secara berulang mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert. Setelah semua pesanan tamu diselesaikan maka dilanjutkan dengan billing & payment (penyelesaian tagihan dan pembayaran) yaitu dengan meminta tagihan dengan profesional dan memberikan opsi pembayaran. kemudian pramusaji akan meminta bill kepada cashier, dan memberikannya kepada tamu. Setelah kegiatan ini maka akan dilanjutkan dengan Farewell (Perpisahan dengan Tamu) yaitu dengan mengucapkan terima kasih dengan tulus dan mengundang tamu untuk kembali dan mengiringi tamu keluar dengan sikap ramah dan profesional. Setelah kegiatan ini selesai maka pramusaji akan clear up meja tersebut. Menurut Eric tahapan dalam sequence of service dimulai dengan memastikan restoran sudah di set-up dengan rapi, kemudian menyambut tamu, mendudukan tamu, meletakkan napkin di pangkuan tamu, memberikan menu kepada tamu, menyajikan air putih dan roti sebagai makanan selingan, kemudian dilanjutkan dengan mengambil pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu, upselling, menyajikan makanan tamu, menanyakan kepuasan makanan tamu, clear-up. Kemudian setelah semua pesanan tamu disajikan dilanjutkan dengan pemberian bill dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu dan semoga tamu datang kembali. Menurut Dani Tahapan-tahapan dalam

pelaksanaan sequence of service dimulai dengan tempat pelaksanaan yaitu Restoran yang sudah di setting dengan lengkap mulai dari peralatan makan yang tertata di meja, side stand yang sudah dilengkapi peralatan makan dan minum, restoran yang bersih, kemudian dengan penyambutan tamu, kendudukkan tamu ke meja, meletakkan napkin di pangkuan tamu, memberikan menu, menyajikan air putih, menyajikan roti sebagai makanan selingan, pengambilan pesana tamu, mengulangi pesanan tamu agar pesanan sesuai permintaan tamu, upselling menu khusus pada hari itu. Setelah tahapan ini dilanjutkan kembali dengan penyajian makanan tamu, kemudian di sela-sela makan menanyakan kualitas makanan kepada tamu, setelah itu clear up hal ini dilakukan berulang dari appetizer sampai dessert, kemudian memberikan bill kepada tamu dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu.

Dari jawaban informan mengenai tahapan-tahapan sequence of service dapat disimpulkan bahwasanya pelatihan yang dilakukan sudah memiliki langkah-langkah dalam melayani tamu mulai dari tamu memasuki restoran sampai tamu meninggalkan restoran.

2. Bagaimana desain pelatihan sequence of service ini? Siapa yang melatih dan bagaimana pembagian waktunya?

Menurut Bowen pelatihan sequence of service didesain sedemikian rupa sehingga dapat dipahami dengan baik oleh para mahasiswa. Dalam pelatihan ini mahasiswa akan dibagi dalam 3 posisi sesuai dengan tingkatannya masing-masing yaitu Manager, Supervisor dan craft. Posisi manager akan dilaksanakan oleh mahasiswa pada semester 6, posisi supervisor oleh mahasiswa semester 4 dan craft oleh mahasiswa semester 2. Dalam hal ini manager akan mendesain pelatihan, supervisor mengawasi pelatihan dan maka craft yang akan melaksanakan materi pelatihan. Dalam pelatihan ini juga akan didampingi oleh Dosen dan tenaga instruktur untuk memastikan semua posisi sudah berperan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Pelatihan akan dimulai pada pukul 07.00. pelatihan dimulai dengan briefing, dalam hal ini manager dan supervisor akan menjelaskan kegiatan dalam hari tersebut dan pelatihan yang akan dilaksanakan. Setelah briefing akan dilanjutkan dengan kegiatan grooming check, hal ini dilakukan supaya setiap mahasiswa dipastikan dalam kondisi yang rapi, mengenakan seragam dan atribut dengan bersih lengkap, serta memastikan tidak adanya bau badan. Setelah selesai briefing dilanjutkan dengan pembersihan ruangan restoran dan table set up. Setelah kegiatan ini selesai maka semua mahasiswa akan isitirahat selama 30 menit. Setelah isitirahat maka mahasiswa akan diberikan training yang berhubungan dengan F&B. hal ini dilakukan untuk memperdalam pengetahuan mahasiswa

dibidang tata hidangan . kemudian setelah training mahasiswa akan melakukan test panel. test panel merupakan kegiatan dimana mahasiswa mencicipi makanan yang akan disajikan pada hari tersebut, mahasiswa kuliner yang akan memandu kegiatan ini dimana mereka akan menjelaskan nama makanan, bahan bahan pembuatan, metode memasak, metode memotong dan hal lainnya yang berkaitan dengan menu pada hari tersebut. Setelah selesai kegiatan test panel maka dilanjutkan dengan simulasi melayani tamu secara langsung di restoran. Dalam simulasi inilah para waiter akan mempraktekkan sequence of service dimana waiter mempraktekkan cara melayani tamu mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Berikut merupakan tahapan sequence of service yang diterapkan oleh mahasiswa manajemen tata hidangan di Politeknik Pariwisata Batam, Kegiatan berikutnya yang dilakukan mahasiswa adalah briefing untuk mengevaluasi kegiatan sequence of service yang telah dipraktekkan. Menurut Eric pelatihan sequence of service ini dimulai dari pukul 07.00 sampai pukul 15.00. mahasiswa akan dibagi menjadi 3 posisi craft, supervisor dan manager. Craft yang akan mempraktekkan sequence of service, supervisor mengawasi dan manager yang mendesain pelatihan. Kegiatan dimulai dengan morning briefing, pemeriksaan grooming dan personal hygiene dari mahasiswa, kemudian table set-up, praktek, istirahat, kemudian dilanjutkan dengan test panel, simulasi langsung sequence of service dengan menyajikan makanan secara langsung, kemudian briefing sebelum mahasiswa pulang. Menurut Dani Pelatihan sequence of service ini sudah disesain dengan bagus dimana setiap mahasiswa mempunyai peran masing-masing, sehingga pelatihan berjalan dengan baik dan terstruktur, kegiatan dimulai dari jam 7 pagi sampai pukul 15.00

Dari jawaban informan dapat disimpulkan bahwasanya pelatihan sequence of service sudah didesain supaya dapat berjalan dengan lancar, sudah ada pembagian tugas masing-masing dan juga pembagian waktu.

3. Bagaimana metode pembelajaran dalam pelatihan sequence of service

Menurut Bowen Metode pembelajaran yang dilakukan dalam pelatihan ini adalah berupa ceramah, tanya jawab, diskusi dan juga simulasi langsung. Ceramah digunakan dalam kegiatan briefing sebelum dan sesudah operasional dan juga dalam sesi pemberian pengetahuan baru kepada craft. Dalam kegiatan ceramah ini manager akan membuat materi baik tertulis maupun dalam bentuk power point. Metode tanya jawab dilaksanakan selama dalam kegiatan ceramah dan briefing, pemberian pengetahuan baru dan juga saat test panel. Untuk simulasi digunakan ketika mempraktekkan sequence of service. Kegiatan simulasi ini dilakukan secara langsung dengan 4

course menu mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert. Menurut Eric metode pembelajaran yang dilakukan adalah melalui ceramah, tanya jawab, diskusi dan juga simulasi. Menurut Dani metode pembelajaran dalam pelatihan ini menarik karena menggunakan berbagai metode sehingga peserta tidak cepat bosan, beberapa metode yang digunakan antara lain ceramah, diskusi dan simulasi langsung, hal ini sangat membantu untuk pemahaman tahapan sequence of service.

Dari jawaban informan dapat disimpulkan bahwasanya sudah terdapat metode pembelajaran yang jelas yang dilakukan dalam Pelatihan sequence of service ini

4. Siapa saja yang terlibat dalam pelatihan sequence of service ini?

Menurut Bowen yang terlibat dalam pelatihan sequence of service ini adalah mahasiswa program studi Manajemen Tata Hidangan semester 2,4, dan 6 dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Semester 2 akan menjadi craft akan melaksanakan tugasnya melayani tamu sesuai dengan urutan yang telah ditetapkan dalam sequence of service, kemudian semester 4 bertindak sebagai supervisor yang mengawasi apakah craft sudah melakukan sesuai SOP yang sudah ditetapkan, dan semester 6 yang bertindak sebagai manager yang bertanggung jawab terhadap pelatihan dan akan mengevaluasi operasional pada hari tersebut. Menurut Eric yang terlibat dalam pelatihan ini adalah mahasiswa dan Dosen, dimana mahasiswa akan berperan sebagai Pramusaji, supervisor dan manager sesuai dengan semesternya masing-masing. Seorang instruktur juga akan memantau kelangsungan operasional ini untuk memastikan pelatihan berjalan dengan baik. Menurut Dani semua pihak terlibat dalam pelatihan dengan perannya masing-masing, keterlibatan pihak ini menunjukkan kerja sama yang bagus antara mahasiswa dan dosen.

5. Bagaimanakah dukungan manajemen terhadap pelatihan sequence of service ini?

Menurut Bowen dukungan Manajemen dalam hal ini Politeknik Pariwisata Batam sangat mendukung kegiatan praktek ini dimana manajemen selalu mempersiapkan peralatan makan dan minum mulai dari silverware, chinaware, glassware, dan peralatan restoran lainnya tersedia dan sesuai dengan perkembangan peralatan restoran masa kini. Di politeknik pariwisata Batam manajemen juga menyediakan restoran dengan standar internasional, dengan meja makan beserta kursi dan taplak meja yang terbaru, sound system untuk memberikan pengalaman audio yang menyenangkan kepada tamu, peralatan band yang lengkap mulai dari Gitar, bas, keyboard, dan drum, yang bisa digunakan selama operasional untuk memberikan hiburan kepada tamu selama bersantap. Disamping itu manajemen juga menyediakan store untuk penyimpanan peralatan dan

linen. Menurut Eric manajemen mendukung penuh pelatihan sequence of service ini dukungan ini dilakukan dengan mempersiapkan restoran yang dilengkapi dengan peralatan makan dan minum yang sudah sesuai dengan standar internasional. Tempat penyimpanan dan juga bar sebagai tempat pembuatan minuman. Menurut Dani manajemen sangat mendukung pelatihan ini dengan menyediakan ruangan simulasi yang benar-benar sesuai dengan yang dimiliki hotel lengkap dengan peralatannya dan juga kan selalu menyediakan peralatan terbaru yang digunakan di hotel.

Dari pernyataan informan ini dapat diambil kesimpulan bahwasanya pelaksanaan pelatihan ini didukung penuh oleh manajemen Politeknik Pariwisata Batam, melalui penyediaan tempat dan peralatan yang sesuai dengan yang digunakan oleh industri.

6. Apakah ada evaluasi dan umpan balik dari pelatihan sequence of service ini?

Menurut Bowen Kegiatan evaluasi dan umpan balik selalu diberikan. Evaluasi ini diberikan selama operasional dan setelah operasional. ketika operasional berlangsung craft melakukan kesalahan maka akan ditegur langsung oleh supervisor, ketika briefing setelah operasional selesai dilakukan evaluasi menyeluruh mengenai operasional pada hari tersebut., dalam hal ini Dosen dan instruktur akan memberikan evaluasi terkait performa dari manager, supervisor dan craft. Kemudian dilanjutkan dengan evaluasi dari manajer dan juga craft mengenai simulasi yang telah dilaksanakan. Selain evaluasi harian ini ada juga evaluasi mingguan yang dilaksanakan mingguan dimana dalam evaluasi mingguan ini akan dibahas permasalahan praktek selama satu minggu kemudian setiap orang dipersilahkan untuk memberikan kritik dan saran terkait kegiatan pelatihan yang telah dilakukan. Hasil dari evaluasi ini menjadi acuan utama untuk memberikan pelatihan dipertemuan berikutnya. Menurut Eric evaluasi selalu diberikan melalui pemberian pemahaman kepada craft mengenai pelaksanaan sequence of service selama praktek. Dari evaluasi ini akan dilihat dibagian mana mahasiswa masih membutuhkan perbaikan yang mana hal ini akan menjadi materi pelatihan dikemudian hari. Menurut Dani Evaluasi sangat rutin dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memperbaiki kekurangan.

Berdasarkan pernyataan informan ini dapat disimpulkan bahwa selalu ada evaluasi yang diberikan dalam pelatihan sequence of service ini.

7. Bagaimana relevansi pelatihan sequence of service ini dengan kebutuhan industri perhotelan?

Menurut Bowen Pelatihan sequence of service yang diberikan kepada mahasiswa selalu diupayakan agar sesuai dengan permintaan industri perhotelan, hal ini dibuktikan dengan kepuasan pihak industri ketika pelaksanaan kegiatan on the job training di hotel, dimana sequence of service

yang digunakan sudah sama. Menurut Eric sequence of service yang dipelajari sudah sesuai dengan permintaan industri. Menurut Dani sequence of service yang dipelajari dan di praktekkan sudah sesuai dengan industri. Untuk menjamin relevansi ini pihak kampus selalu meminta umpan balik dari industri terkait skill dan performa dan hal-hal lain yang perlu diminta instruktur dan Dosen Politeknik Pariwisata Batam akan diberikan kesempatan untuk melakukan studi Banding ke Hotel-hotel dengan standar internasional baik di dalam maupun luar negeri, mengikuti pameran F&B untuk melihat peralatan perhotelan terbaru, dan juga studi banding ke kapal pesiar.

8. Bagaimana Dukungan lanjutan (follow up) yang diberikan untuk memastikan relevansi sequence of service ini dengan pihak industri perhotelan?

Menurut Yusakh Untuk melihat kemampuan mahasiswa di industri maka dilakukan tindak lanjut melalui monitoring langsung kegiatan mahasiswa di hotel. Menurut Eric Dosen akan datang untuk memantau kegiatan mahasiswa ketika melaksanakan magang, hal ini dilakukan sekali dalam 6 bulan pelaksanaan magang yang biasanya diakhir pelaksanaan magang. Menurut Dani kegiatan monitoring selalu diadakan untuk mahasiswa magang guna memonitor kegiatan mahasiswa selama magang

9. Sejauh mana efektivitas pelatihan sequence of service ini mempengaruhi anda dalam mempersiapkan diri untuk memasuki industri perhotelan?

Menurut Bowen pelatihan sequence of service ini sangat efektif dalam mempersiapkan dirinya memasuki industri perhotelan hal ini dikarenakan pelatihan ini merupakan langkah-langkah dalam melayani tamu mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran, dengan menguasai langkah-langkah ini maka akan mempermudah dirinya beradaptasi dengan lingkungan hotel dan mempermudah operasional. Menurut Eric dengan menguasai sequence of service maka tingkat kepercayaan diri ketika melayani tamu juga meningkat karena sudah menguasai langkah-langkahnya, tidak diperlukan pelatihan tambahan lagi di hotel sebelum memulai operasional. Menurut Dani melalui pelatihan ini menumbuhkan kepercayaan diri dalam mempersiapkan diri memasuki industri perhotelan.

Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan ini berdampak positif dalam mempersiapkan mahasiswa dalam memasuki industri perhotelan.

4.5 Pembahasan

1. Bagaimana pelatihan sequence of service yang dilaksanakan di Program studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam?

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai pelatihan *sequence of service* yang dilakukan oleh mahasiswa program studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam. Berikut adalah tahapan *sequence of service* yang dilakukan pertama memastikan bahwasanya semua meja sudah di set up dengan baik, semua perlengkapan operasional sudah tersedia. Kemudian dilanjutkan dengan Menyambut tamu dengan ramah dimulai dengan salam selamat pagi/siang, menanyakan mengenai reservasi, untuk tamu yang sudah melakukan reservasi maka tamu akan diantar langsung oleh pramusaji ke mejanya, kalau yang belum maka akan ditanyakan apakah menginginkan meja dengan area merokok atau tidak, menanyakan jumlah tamu dan kemudian mengantarkan tamu ke meja yang tersedia sesuai permintaan tamu. Kemudian setelah itu dilanjutkan dengan *Seating & Menu Presentation* (Mengarahkan Tempat Duduk dan Menyajikan Menu). Dalam hal ini tamu akan diarahkan ke meja, membantu mendudukan tamu dengan cara menarik kursi, kemudian meletakkan napkin dipangkuan tamu, menyajikan air putih memberikan menu kepada tamu dan menyajikan roti sebagai makanan selingan. Setelah itu dilanjutkan dengan *Taking Order* (Mengambil Pesanan tamu). Dalam hal ini pramusaji akan memperkenalkan diri terlebih dahulu kemudian memberikan penjelasan tentang menu kepada tamu, dan menanyakan alergi tamu, setelah itu dilanjutkan dengan pengambilan pesanan tamu, mengulangi pesanan tamu supaya tidak salah. Dalam hal ini pramusaji juga akan menawarkan beberapa menu yang khusus pada hari tersebut. Setelah kegiatan ini maka akan dilanjutkan dengan *Serving Food & Beverage* (Menyajikan Makanan dan Minuman) dalam hal ini Pramusaji akan Menyajikan makanan dan minuman dengan urutan yang benar dan sesuai standar, kemudian Memastikan bahwa tamu mendapatkan apa yang mereka pesan dengan kualitas terbaik. Setelah kegiatan ini dilanjutkan dengan *quality check* (Memeriksa Kepuasan Tamu) yaitu Menanyakan apakah makanan dan minuman sudah sesuai dengan harapan tamu dan juga Menawarkan bantuan tambahan jika diperlukan. Setelah itu dilanjutkan dengan *Clearing Table* (Membersihkan Meja) yaitu dengan Mengambil piring atau gelas yang telah selesai digunakan secara bertahap. Menjaga meja tetap bersih dan rapi tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Hal ini akan dilakukan secara berulang mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*. Setelah semua pesanan tamu diselesaikan maka dilanjutkan dengan *billing & payment* (penyelesaian tagihan dan pembayaran) yaitu dengan meminta tagihan dengan profesional dan memberikan opsi pembayaran. kemudian pramusaji akan meminta bill kepada cashier, dan memberikanya kepada tamu. Setelah kegiatan ini maka akan dilanjutkan dengan

Farewell (Perpisahan dengan Tamu) yaitu dengan mengucapkan terima kasih dengan tulus dan mengundang tamu untuk kembali dan mengiringi tamu keluar dengan sikap ramah dan profesional.

Tahapan-tahapan dalam *sequence of service* ini sudah sesuai dengan standar yang digunakan oleh hotel berbintang meskipun secara umum ada beberapa hal yang berbeda susunanya namun ini tidak menjadi masalah karena mahasiswa hanya akan menyesuaikan saja dengan hotel tersebut, sementara untuk pelaksanaannya mahasiswa sudah bisa karena sudah pernah mempraktekkannya sebelumnya.

2. Bagaimana efektifitas Pelatihan *Sequence of service* mempengaruhi mahasiswa untuk memasuki industri perhotelan?

Efektivitas pelatihan merujuk pada sejauh mana pelatihan yang diberikan kepada individu atau kelompok berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan dampak positif yang berarti. Beberapa faktor utama yang memengaruhi efektifitas pelatihan adalah: desain pelatihan, Metode Pembelajaran, keterlibatan peserta, dukungan manajemen, evaluasi dan umpan balik, relevansi dengan kebutuhan, dan dukungan dan lanjutan (Yunitasari, 2019). Dirujuk dari hal tersebut didapati bahwasanya pelatihan *sequence of service* yang dilakukan sudah efektif. Hal ini juga didukung dengan pernyataan dari informan bahwasanya melalui pelatihan ini mereka memiliki rasa percaya diri untuk memasuki industri perhotelan karna sudah dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan yang memadai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelatihan *sequence of service* yang dilaksanakan oleh mahasiswa Manajemen Tata Hidangan di Politeknik Pariwisata Batam telah dirancang dan dilaksanakan secara sistematis serta menyeluruh. Tahapan pelayanan yang diajarkan mencerminkan praktik standar industri perhotelan, dimulai dari penyambutan tamu hingga perpisahan, termasuk penyajian makanan dan minuman serta pengelolaan tagihan. Seluruh rangkaian kegiatan ini bertujuan untuk membentuk keterampilan pelayanan yang profesional dan sesuai standar operasional.

Desain pelatihan ini melibatkan pembagian peran berdasarkan tingkat semester mahasiswa, yaitu sebagai manajer, supervisor, dan *craft*. Hal ini memungkinkan terciptanya suasana pelatihan yang terstruktur dan sesuai dengan simulasi dunia kerja nyata. Pelatihan berlangsung dari pagi hingga sore hari, dimulai dengan briefing, pemeriksaan grooming, kegiatan pembersihan dan *set-up*, sesi pelatihan teori, *test panel*, serta simulasi langsung pelayanan terhadap tamu. Metode pembelajaran yang digunakan dalam pelatihan bersifat kombinitif, meliputi ceramah, tanya jawab, diskusi, dan simulasi langsung. Pendekatan ini tidak hanya memberikan pemahaman konseptual tetapi juga melatih keterampilan praktis mahasiswa dalam pelayanan makanan dan minuman. Keseluruhan pelatihan menunjukkan bahwa program ini telah dirancang dengan baik untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang tata hidangan, khususnya dalam menerapkan *sequence of service* secara profesional.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan, sebaiknya pelatihan *Sequence of service*, dilakukan dengan menu yang lebih beragam dan juga dengan berbagai metode pelayanan yang ada. Selama ini metode pelayanan yang disimulasikan adalah *table d'hote* dan *buffet*, hendaknya untuk *french service*, *ala carte*, *english service* dan *gueridon* juga dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mahasiswa, mengingat pentingnya pelatihan ini bagi kesiapan kerja mahasiswa, disarankan agar pelatihan *sequence of service* dapat direplikasi secara berkala dan dikembangkan melalui kerja sama langsung dengan hotel atau restoran profesional sebagai bentuk *link and match* antara dunia pendidikan dan industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Altexsoft. (2024). *The State of the Hospitality Industry in 2024; Trend and challenge*.
- Astuti, D. (2022). Strategi Peningkatan Daya Saing Industri Perhotelan melalui Inovasi Layanan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 6(2), 88–95.
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal Civics & Social Studies*, 5(1), 98–115.
<https://doi.org/10.31980/civicos.v5i1.958>
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Laporan Kinerja Deputy Bidang Kebijakan Strategis*.
- Noe, ;Raymond. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Purhantara, W. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Graha Ilmu.
- Puspita, oktafiani siska. (2019). *Metode penelitian Ilmiah*.
<http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Andi Offset.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta,.
- Sunaryo, B. (2013). *“Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Graha media.
- Yunitasari, richa kartika kristin dain; R. F. (2019). Pengaruh efektifitas Pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan. *Management Bussines Innovation Conference*, 516–527.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan

1. Apa saja yang menjadi tahapan dalam sequence of service yang dilaksanakan di pelatihan sequence of service?
2. Bagaimana desain pelatihan sequence of service ini? Siapa yang melatih dan bagaimana pembagian waktunya?
3. Bagaimana metode pembelajaran dalam pelatihan sequence of service
4. Siapa saja yang terlibat dalam pelatihan sequence of service ini?
5. Bagaimanakah dukungan manajemen terhadap pelatihan sequence of service ini?
6. Apakah ada evaluasi dan umpan balik dari pelatihan sequence of service ini?
7. Bagaimana relevansi pelatihan sequence of service ini dengan kebutuhan industri perhotelan?
8. Bagaimana Dukungan lanjutan (follow up) yang diberikan untuk memastikan relevansi sequence of service ini dengan pihak industri perhotelan?
9. Sejauh mana efektivitas pelatihan sequence of service ini mempengaruhi anda dalam mempersiapkan diri untuk memasuki industri perhotelan?

LAMPIRAN PHOTO

