

Penerapan *Sequence of Service* pada *Food and Beverage Service* di Kayangan *Restaurant* Holiday Resort

Rifal'at Marullah¹, Ihyana Hulfa², Nur Afiah³, Siti Anggriana⁴

^{1,2,3,4}Universitas Mataram

email: rifalmarullah2@gmail.com¹, ihyanahulfa@unram.ac.id², nurafiah@staff.unram.ac.id³, sitianggriana@staff.unram.ac.id⁴

Riwayat Artikel	Abstrak
Diterima: 30 April 2026 Direvisi: 12 Mei 2026 Diterbitkan: 07 Juni 2026 Kata kunci: <i>food and beverage service, kepuasan tamu, holiday resort lombok, sequence of service.</i>	<i>Pariwisata di Nusa Tenggara Barat berkembang pesat, khususnya di kawasan Senggigi. Holiday Resort Lombok sebagai hotel bintang empat mengandalkan Kayangan Restaurant dalam pelayanan kuliner. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Sequence of Service pada Food and Beverage Service serta mengidentifikasi kendala pramusaji di lapangan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data via observasi (29 Juli–29 November 2025), wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan Sequence of Service secara umum telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) hotel. Namun, kendala operasional tetap ditemukan pada jam sibuk (rush hour), seperti keterlambatan penyajian hidangan Meat Lover Pizza dan tertukarnya pesanan Norimaki Sushi Roll akibat kurangnya koordinasi serta ketidaktepatan pramusaji. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan komunikasi antar-departemen dan pelatihan product knowledge berkala.</i>
	<i>This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License</i>

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam pembangunan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan dengan kekayaan sumber daya alam, budaya, serta tradisi yang sangat beragam sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, keberagaman budaya, kuliner, serta keramahan masyarakat menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang berkunjung ke berbagai daerah di Indonesia (Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif 2023). Perkembangan pariwisata di Indonesia juga terjadi di berbagai daerah, salah satunya di Nusa Tenggara Barat (NTB) yang memiliki potensi wisata alam dan budaya yang sangat besar. Provinsi ini dikenal memiliki berbagai destinasi wisata alam dan budaya yang menarik perhatian wisatawan seperti, keindahan Pantai, budaya lokal, serta berbagai destinasi wisata yang menarik bagi wisatawan domestik maupun internasional.

Provinsi NTB terdapat beberapa 2 pulau yaitu, Sumbawa dan Lombok yang menjadi salah satu destinasi wisata unggulan (Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTB 2020). Pulau Sumbawa adalah destinasi wisata potensial di Nusa Tenggara

Barat (NTB) yang menawarkan keindahan alam, mulai dari pantai untuk berselancar, menyelam, pemandangan pegunungan dan pulau kecil yang menjadikannya wisata yang lebih tenang dibandingkan Lombok. Kemudian ada Pulau Lombok yang memiliki pantai berpasir putih, perbukitan hijau, serta gunung yang tinggi yaitu Gunung Rinjani dan dikenal luas oleh wisatawan karena memiliki alam yang indah dan masih alami yang menjadi tujuan wisatawan pendakian serta kawasan bahari salah satunya Senggigi. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Lombok tentunya memberikan dampak positif terhadap perkembangan pariwisata di daerah tersebut. Hal ini juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan fasilitas pendukung pariwisata seperti transportasi, restoran, serta akomodasi.

Senggigi merupakan salah satu wisata andalan di Nusa Tenggara Barat (NTB) Senggigi juga memiliki pantai yang sangat indah. Senggigi terletak di Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat. Pemandangan bawah laut Senggigi juga sangat indah, terumbu karang yang masih terawat yang menyediakan pemandangan alam bawah laut yang memukau. Selain Keindahan pantainya Senggigi juga dikenal sebagai pusat perkembangan industri pariwisata di Lombok yang menjadikannya salah satu destinasi favorit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung. Sepanjang kawasan ini terdapat fasilitas pendukung seperti, *restaurant* serta *resort* dan hotel yang menjadikan bagi wisatawan untuk menginap selama liburan di Lombok salah satunya yaitu, Holiday Resort Lombok. Dengan demikian, kawasan Senggigi tidak hanya dikenal sebagai destinasi wisata Pantai yang indah, tetapi juga sebagai pusat perkembangan industri pariwisata dan perhotelan di Lombok.

Keindahan alam Pulau Lombok memicu jumlah kunjungan wisatawan yang berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan fasilitas akomodasi hotel dan restoran di kawasan strategis seperti Senggigi. Holiday Resort Lombok, sebuah hotel bintang empat di Senggigi, mengandalkan *Food and Beverage Service Department* untuk menghadirkan pelayanan kuliner demi menjaga kepuasan tamu dan pendapatan perusahaan.

Pelayanan restoran merupakan salah satu aspek penting dalam industri food and beverage yang berperan dalam menciptakan pengalaman dan kepuasan bagi tamu. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari produk makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan serta kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dalam konteks restoran, pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi, kepuasan, dan kemungkinan tamu untuk kembali menggunakan jasa restoran tersebut.

Dalam operasional restoran, proses pelayanan dijalankan berdasarkan tahapan yang sistematis yang dikenal dengan istilah *sequence of service*. *Sequence of service* merupakan rangkaian prosedur pelayanan yang menjadi pedoman bagi *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari penyambutan tamu, memberikan

menu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan pengecekan kepuasan tamu, hingga proses pembayaran. Menurut Marsum (2005), pelayanan restoran harus dilakukan berdasarkan prosedur kerja yang jelas agar setiap aktivitas pelayanan dapat berjalan secara teratur, efektif, dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pelanggan. Penerapan tahapan pelayanan yang terstruktur membantu mengurangi kesalahan kerja serta memastikan setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam proses pelayanan.

Penerapan standar pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas operasional restoran. Menurut Sulastiyono (2011), pelayanan dalam industri perhotelan dan restoran harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Dalam pelayanan restoran, aspek tersebut sangat berkaitan dengan kemampuan *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan tamu. Oleh karena itu, penerapan *sequence of service* menjadi salah satu bagian penting dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain penerapan standar pelayanan, kinerja *waiter/waitress* menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan operasional restoran. *Waiter/waitress* merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam berkomunikasi, memahami prosedur kerja, mencatat pesanan secara tepat, serta memberikan pelayanan dengan sikap profesional. Menurut Bagyono (2014), seorang petugas pelayanan makanan dan minuman harus memiliki kemampuan teknis dan sikap pelayanan yang baik karena keberhasilan pelayanan restoran sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu.

Namun, sebagian besar pembahasan mengenai kualitas pelayanan restoran lebih banyak berfokus pada tingkat kepuasan pelanggan secara umum, sementara kajian yang secara khusus membahas hambatan teknis dalam penerapan *sequence of service* pada proses operasional restoran masih perlu dikaji lebih lanjut. Hambatan seperti keterlambatan penyajian makanan, kesalahan dalam penyampaian pesanan, serta kurangnya koordinasi antara bagian pelayanan (*service*) dan dapur (*kitchen*) dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, tetapi aspek tersebut sering kali belum menjadi fokus utama dalam penelitian pelayanan restoran.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat celah penelitian (*research gap*) mengenai bagaimana penerapan *sequence of service* berjalan dalam praktik operasional restoran serta faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan pelaksanaan di lapangan. Penerapan *sequence of service* pada dasarnya tidak hanya bergantung pada pemahaman *waiter/waitress* terhadap prosedur pelayanan, tetapi juga membutuhkan koordinasi yang baik antarbagian dalam operasional restoran. Menurut Komar (2014), keberhasilan operasional hotel dan restoran sangat dipengaruhi oleh kerja sama antarbagian karena setiap unit kerja memiliki keterkaitan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan langsung oleh penulis di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah keterlambatan dalam penyajian hidangan Meat Lover Pizza. Berdasarkan standar pelayanan, hidangan tersebut seharusnya dapat disajikan dalam waktu kurang lebih 10 menit, namun pada kondisi aktual beberapa tamu menerima pesanan dalam waktu sekitar 13–17 menit. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan dengan realisasi di lapangan yang diduga berkaitan dengan kurang optimalnya koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian dapur.

Selain masalah keterlambatan penyajian, ditemukan pula kesalahan dalam proses penyampaian pesanan kepada tamu. Salah satu contoh yang terjadi adalah ketika tamu memesan menu “Norimaki Sushi Roll”, namun hidangan yang diterima adalah menu lain yaitu “A’K Indopan Sushi Roll”. Kesalahan tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi, pencatatan, dan verifikasi pesanan dalam rangkaian *sequence of service* masih perlu diperhatikan agar kesalahan pelayanan dapat diminimalkan.

Permasalahan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena keberhasilan pelayanan restoran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu *waiter/waitress*, tetapi juga oleh efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan. Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan fokus pada analisis penerapan *sequence of service* serta mengidentifikasi hambatan operasional yang terjadi selama proses pelayanan di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak melihat kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, penelitian ini berfokus pada proses operasional pelayanan secara langsung untuk melihat kesesuaian antara standar pelayanan dengan praktik di lapangan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, koordinasi kerja, dan kepuasan tamu. Hal tersebut terjadi dikarenakan, ketidakkonsistenan penerapan *Sequence of Service* oleh para *waiter/waitress* sehingga menyebabkan terjadinya permasalahan dalam operasional dan komplain dari tamu terutama pada periode tingkat kunjungan tamu tinggi (*rush hour/busy situation*) akibat keterbatasan jumlah staf. Atas dasar tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan prosedur pelayanan serta merumuskan solusi atas kendala operasional yang terjadi “Penerapan *Sequence of Service* pada *food and beverage service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok”.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kondisi pelayanan restoran, khususnya penerapan *Sequence of Service* pada operasional pelayanan di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengamatan terhadap aktivitas pelayanan, interaksi kerja antarstaf, serta hambatan operasional yang terjadi secara langsung di lingkungan restoran. Melalui

pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kesesuaian antara standar pelayanan yang diterapkan dengan praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok selama kegiatan On the Job Training berlangsung, yaitu pada periode 29 Juli hingga 29 November 2025. Lokasi penelitian dipilih karena restoran tersebut memiliki aktivitas pelayanan yang menerapkan standar operasional pelayanan restoran (*sequence of service*) serta melibatkan koordinasi antara bagian service dan dapur dalam proses penyajian makanan dan minuman.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh 8 orang *waiter/waitress* yang menjadi objek pengamatan dalam penerapan Sequence of Service, mulai dari proses menyambut tamu, mengambil pesanan, menyampaikan pesanan ke bagian dapur, penyajian makanan dan minuman, hingga proses pengecekan kepuasan tamu.

Selain observasi, pengumpulan data primer juga dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan karena informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan restoran. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari 3 orang *waiter/waitress* senior, 1 orang supervisor restoran, dan 1 orang staf *Human Resource Department* (HRD). Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi dari berbagai sudut pandang, baik dari pihak yang menjalankan proses pelayanan secara langsung maupun pihak manajemen yang memahami standar operasional kerja.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi berupa dokumen operasional restoran, standar pelayanan (*standard operating procedure/SOP*), arsip hotel, dokumentasi kegiatan pelayanan, foto operasional, serta literatur yang berkaitan dengan pelayanan restoran dan *Sequence of Service*. Data sekunder digunakan sebagai pendukung dalam memperkuat hasil temuan penelitian.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi nyata di lapangan serta mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan informasi antar sumber data.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah proses interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan

berdasarkan hasil temuan mengenai penerapan *Sequence of Service* serta hambatan operasional pelayanan di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

3.1 Penerapan *Sequence of Service* Pada Pelayanan di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan penelitian di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok, ditemukan bahwa penerapan *sequence of service* telah menjadi pedoman utama dalam proses pelayanan kepada tamu. Standar pelayanan tersebut terdiri dari 15 tahapan utama yang dimulai dari penyambutan tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*seating*), membentangkan napkin (*laying napkin*), memperkenalkan diri (*introduction*), memberikan dan menjelaskan menu (*presenting menu*), mencatat pesanan (*taking order*), penyajian roti (*serving bread*), penyajian minuman (*serving drink*), penyajian makanan utama (*serving food*), membersihkan peralatan makan (*clearing up*), membersihkan sisa makanan (*crumbing down*), menanyakan kepuasan tamu (*asking satisfaction*), menawarkan menu penutup (*presenting dessert*), memberikan tagihan (*presenting bill*), serta mengucapkan salam perpisahan (*bidding farewell*).

Hasil observasi terhadap 8 orang *waiter/waitress* yang bertugas menunjukkan bahwa penerapan *sequence of service* belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Dari 8 *waiter/waitress* yang diamati, terdapat 3 orang pramusaji yang mampu menjalankan seluruh tahapan pelayanan sesuai standar operasional, sedangkan 5 orang lainnya masih mengalami beberapa kendala terutama pada tahapan *taking order*, *serving food*, dan *clearing up* ketika kondisi restoran mengalami peningkatan jumlah tamu (*rush hour*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *waiter* senior, diketahui bahwa penerapan *sequence of service* lebih mudah dilakukan ketika kondisi restoran tidak terlalu ramai, namun pada saat jumlah tamu meningkat beberapa tahapan pelayanan terkadang tidak dilakukan secara maksimal.

“Kalau kondisi restoran normal, semua tahapan bisa dilakukan sesuai standar. Tetapi ketika banyak tamu datang bersamaan, biasanya yang lebih diperhatikan adalah mengambil pesanan dan mengantarkan makanan terlebih dahulu, sehingga beberapa tahapan seperti pengecekan kembali pesanan atau menanyakan kepuasan tamu terkadang terlewat.” (Wawancara *Waiter* Senior, 2025).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kendala penerapan *sequence of service* bukan hanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman *waiter/waitress* terhadap SOP, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi operasional restoran. Menurut Marsum (2005), pelayanan restoran harus dilakukan berdasarkan prosedur yang terstruktur agar setiap aktivitas pelayanan dapat berjalan efektif, namun dalam praktiknya keberhasilan penerapan prosedur tersebut juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, jumlah tenaga kerja, dan kondisi operasional restoran.

Dengan demikian, penerapan *sequence of service* di Kayangan Restaurant dapat dikatakan sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Standar pelayanan telah dipahami oleh sebagian besar waiter/waitress, namun konsistensi penerapannya masih dipengaruhi oleh situasi kerja, terutama pada saat tingkat kunjungan tamu meningkat di hotel.

3.2 Kendala dalam menerapkan *Sequence Of Service* di *Restaurant Kayangan Holiday Resort*

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama penelitian, ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan penerapan *sequence of service* belum berjalan secara maksimal. Kendala tersebut berkaitan dengan koordinasi antarbagian, ketelitian dalam proses pelayanan, serta keterbatasan jumlah tenaga kerja pada saat restoran berada dalam kondisi ramai.

1. Kurangnya Koordinasi antara *Waiter/Waitress* dengan Bagian Dapur

Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah kurang optimalnya koordinasi antara waiter/waitress dengan bagian dapur (*kitchen*) dalam proses penyampaian informasi pesanan. Berdasarkan hasil observasi, kendala ini sering terjadi ketika restoran memasuki waktu sibuk (*rush hour*) karena peningkatan jumlah pesanan dalam waktu yang bersamaan. Salah satu waiter menjelaskan bahwa kondisi ramai menyebabkan proses komunikasi antara bagian pelayanan dan dapur menjadi lebih sulit.

“Saat tamu ramai, pesanan masuk hampir bersamaan. Kadang informasi tambahan dari tamu seperti tingkat kematangan atau permintaan khusus kurang tersampaikan dengan baik karena fokus terbagi dengan pelayanan meja lainnya.” (Wawancara Waiter, 2025)

Kurangnya koordinasi tersebut berdampak pada proses penyajian makanan yang tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan. Kondisi ini terlihat pada penyajian menu Meat Lover Pizza yang berdasarkan standar operasional membutuhkan waktu sekitar 10 menit, namun pada kondisi ramai dapat mencapai 13–17 menit.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan restoran tidak hanya bergantung pada kemampuan individu *waiter/waitress*, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian. Menurut Sulastiyono (2011), operasional pelayanan hotel dan restoran membutuhkan kerja sama antarunit kerja karena setiap bagian memiliki keterkaitan dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan memenuhi harapan tamu.

2. Pesanan Tamu yang Tertukar

Kendala berikutnya yang ditemukan adalah terjadinya kesalahan dalam penyampaian pesanan kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi, kasus yang ditemukan yaitu tertukarnya pesanan antara meja 16 dan meja 19, dimana tamu meja 16 memesan “Norimaki Sushi Roll”, sedangkan tamu meja 19 memesan “A’K Indopan Sushi Roll”. Kesalahan tersebut terjadi ketika waiter/waitress menangani beberapa meja dalam

waktu bersamaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor restoran, kesalahan tersebut terjadi karena kurangnya ketelitian dalam melakukan verifikasi pesanan sebelum makanan disajikan.

“Biasanya masalah terjadi ketika restoran penuh. *Waiter* harus mengingat banyak pesanan sekaligus, sehingga terkadang pengecekan nomor meja atau nama menu kurang diperhatikan sebelum makanan keluar.” (Wawancara Supervisor Restaurant, 2025)

Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa tahapan *taking order* dan *serving food* merupakan bagian yang sangat menentukan keberhasilan *sequence of service*. Kesalahan pada tahap ini dapat menyebabkan ketidakpuasan tamu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Menurut Bagyono (2014), seorang *waiter/waitress* dituntut memiliki ketelitian dan kemampuan komunikasi yang baik karena kesalahan kecil dalam pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap persepsi tamu terhadap kualitas restoran. Keterlambatan Penyajian Makanan dan Minuman



Gambar 1. Penyajian makanan (*Serving The Food*)

1. Keterlambatan Penyajian Makanan dan Minuman

Kendala lain dalam penerapan *sequence of service* adalah keterlambatan penyajian makanan dan minuman. Berdasarkan hasil observasi, keterlambatan paling sering terjadi ketika jumlah pesanan meningkat pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan bagian dapur membutuhkan waktu lebih lama dalam menyiapkan makanan, sementara jumlah *waiter/waitress* yang terbatas menyebabkan proses pengantaran makanan ke meja tamu menjadi kurang maksimal.

Sebagai contoh, menu *Meat Lover Pizza* yang memiliki standar penyajian sekitar 10 menit mengalami peningkatan waktu tunggu menjadi 13–17 menit pada kondisi restoran ramai. Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara standar pelayanan dengan kondisi aktual di lapangan.

Menurut Tjiptono (2019), salah satu indikator kualitas pelayanan adalah daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan. Dalam konteks restoran,

keterlambatan pelayanan dapat memengaruhi pengalaman tamu meskipun kualitas produk makanan tetap baik.

Berdasarkan hasil penelitian, keterlambatan penyajian bukan hanya disebabkan oleh kinerja waiter/waitress, tetapi merupakan hasil dari interaksi beberapa faktor seperti jumlah tenaga kerja, peningkatan volume pesanan, serta koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *sequence of service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok telah berjalan sesuai standar, namun masih menghadapi beberapa hambatan operasional. Kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan restoran membutuhkan keseimbangan antara penerapan SOP, kemampuan sumber daya manusia, serta koordinasi antarbagian agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara konsisten.

2. KESIMPULAN.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *Sequence of Service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan telah diterapkan oleh waiter/waitress, namun belum berjalan secara optimal pada seluruh tahapan pelayanan. Dari 15 tahapan utama *Sequence of Service* yang menjadi standar operasional restoran, sebagian besar tahapan telah dipahami dan dilakukan oleh staf pelayanan, tetapi konsistensi penerapannya masih mengalami kendala terutama pada saat kondisi restoran ramai (*rush hour*). Hasil observasi menunjukkan bahwa dari 8 waiter/waitress yang diamati, terdapat 3 orang yang mampu menerapkan seluruh tahapan pelayanan secara konsisten, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami hambatan dalam beberapa tahapan seperti *taking order*, *serving food*, dan *asking satisfaction*.

Kendala utama dalam penerapan *Sequence of Service* di Kayangan Restaurant disebabkan oleh beberapa faktor operasional, yaitu kurang optimalnya koordinasi antara waiter/waitress dengan bagian dapur (*kitchen*), keterbatasan jumlah staf saat jam sibuk, serta meningkatnya beban kerja karena waiter/waitress harus menangani beberapa meja secara bersamaan. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan penyajian makanan, seperti pada menu *Meat Lover Pizza* yang memiliki standar waktu penyajian 10 menit namun pada kondisi tertentu mengalami keterlambatan menjadi 13–17 menit. Selain itu, kurangnya ketelitian dalam proses pencatatan dan verifikasi pesanan juga menyebabkan terjadinya kesalahan penyajian antar meja tamu.

Berdasarkan temuan tersebut, implikasi manajerial bagi Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok adalah perlunya penguatan sistem operasional pelayanan agar penerapan *Sequence of Service* dapat berjalan lebih konsisten. Pihak manajemen dapat melakukan evaluasi kebutuhan jumlah tenaga kerja terutama pada periode *rush hour* dengan melakukan penyesuaian jadwal kerja (*staff scheduling*) agar beban pelayanan lebih seimbang. Selain itu, diperlukan peningkatan sistem komunikasi antara bagian restoran dan dapur melalui koordinasi yang lebih terstruktur, seperti melakukan *briefing* sebelum operasional, memperjelas alur penyampaian pesanan, serta menerapkan proses

pengecekan ulang sebelum makanan disajikan kepada tamu.

Peningkatan kepatuhan terhadap *Sequence of Service* juga perlu dilakukan melalui pelatihan dan evaluasi rutin bagi waiter/waitress. Pelatihan tidak hanya berfokus pada pemahaman SOP, tetapi juga pada kemampuan menangani kondisi restoran yang ramai, komunikasi antarbagian, ketelitian dalam pencatatan pesanan, serta cara menjaga kualitas pelayanan ketika menghadapi tekanan operasional. Dengan demikian, standar pelayanan tidak hanya dipahami sebagai prosedur kerja, tetapi dapat diterapkan secara konsisten dalam berbagai kondisi pelayanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan dalam periode tertentu selama kegiatan *On the Job Training* dan fokus penelitian hanya mengkaji penerapan *Sequence of Service* berdasarkan observasi operasional dan pengalaman staf pelayanan di satu lokasi penelitian. Penelitian ini belum mengukur secara langsung tingkat kepuasan tamu atau membandingkan penerapan pelayanan dengan restoran lain sebagai pembandingan.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian dengan melibatkan perspektif pelanggan melalui pengukuran kepuasan tamu, menganalisis hubungan antara penerapan *Sequence of Service* dengan kualitas pelayanan, serta melakukan penelitian komparatif pada beberapa restoran hotel untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas penerapan standar pelayanan restoran.

DAFTAR PUSTAKA.

- Al Bataafi. (2005). Manajemen perhotelan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Andriani, R. (2017). Manajemen operasional restoran. Bandung: Alfabeta.
- Anggraini, D. (2022). Pengaruh penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) dalam kualitas pelayanan restoran terhadap dampak kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 18(1).
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Atmojo. (2005). Operasional restoran: Teori dan praktik. Jakarta: Erlangga.
- Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTB. (2020). Rencana strategis pembangunan pariwisata Nusa Tenggara Barat. Mataram: Dinas Pariwisata NTB.
- Hidayat, F. (2023). Penerapan sequence of service dalam pelayanan dinner pada Restaurant Sanctoo Suite di Sanctoo Suite and Villa. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2).
- Nurlela, N., dkk. (2022). Standarisasi pelayanan restoran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 12(3), 45-56.
- Realdi, I. K. D., & Koeswiryono, D. P. (2025). Penerapan sequence of service oleh waiter saat dinner di Restoran Remedy, Four Seasons Vail, Colorado, USA. *Jurnal Global Hospitality*, 3(1).
- Renaldi, M., & Sadikin, N. P. (2025). Analisis sequence of service waiters batutulis restaurant di hotel aston bogor. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1).
- Sihite, R. (2000). Food and beverage service. Jakarta: SIC.
- Soekarno, & Pendit. (2000). Pengantar pariwisata. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Soekresno. (2000). Manajemen food and beverage service. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Manajemen hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, N. (2004). Konteks implementasi berbasis kurikulum. Jakarta: Grasindo.
- Usman. (2002). Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, & Mathilda. (2023). Prosedur pelayanan pramusaji dalam meningkatkan pengalaman tamu di restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(2), 112-120.

Wirawan, G. A. S., & Wijaya, N. S. (2024). Penerapan standard operating procedure sequence of service buffet breakfast di Departemen Food and Beverage Service. Jurnal Ilmu Pariwisata dan Perhotelan, 5(1).