

**KONSISTENSI PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* PRAMUSAJI DALAM PELAYANAN *BREAKFAST* PADA CRYSTAL SAPPHIRE RESTAURANT DI HOTEL GRAND MERCURE SOLO BARU**

**Laurencia Nadine Ramadhani<sup>1\*</sup>, Ida Ayu Kade Rachmawati<sup>2</sup>, Denny Asmara<sup>3</sup>**

<sup>1 2 3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

E-mail: [nadinelaurencia28@gmail.com](mailto:nadinelaurencia28@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This qualitative case study aims to examine waitstaff's sequence of service implementation, identify obstacles, and analyze efforts to maintain service consistency during breakfast at Crystal Sapphire Restaurant, Grand Mercure Solo Baru Hotel. Data were collected through six-month participatory observation, in-depth interviews, and documentation, analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model, and validated through triangulation. Findings reveal that service implementation generally aligns with standard operating procedures; four stages (greeting, presenting buffet, farewell guest, cleaning and resetting table) were executed consistently, while three stages (escorting guest, offering tea/coffee, checking satisfaction) lacked consistency. Key obstacles include peak-hour guest surges, limited staffing ratios, team coordination issues, special requests, and competing operational priorities. In conclusion, management maintains consistency through daily morning briefings, section assignments, supervisor oversight, post-service evaluations, periodic SOP training, and enhanced team communication.*

**Keywords:** *Sequence of Service, Waitstaff, Breakfast Service, Crystal Sapphire Restaurant, Grand Mercure Solo Baru.*

**ABSTRAK**

Penelitian kualitatif studi kasus ini bertujuan mengkaji penerapan *sequence of service* pramusaji, mengidentifikasi hambatannya, serta menganalisis upaya mempertahankannya pada pelayanan *breakfast* di Crystal Sapphire Restaurant Hotel Grand Mercure Solo Baru. Data diperoleh melalui observasi partisipatif enam bulan, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model Miles, Huberman, dan Saldana serta divalidasi menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *sequence of service* telah mengacu pada SOP, di mana empat tahapan (*greeting, presenting the buffet, farewell guest, cleaning & re set-up table*) terlaksana konsisten, sedangkan tiga tahapan lainnya (*escorting guest, offering tea/coffee, checking*

**Article History**

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism Checker No  
237.784537

Copyright : Author  
Publish by : Panorama



This work is licensed  
under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*satisfaction*) belum konsisten. Hambatan utama meliputi lonjakan tamu *peak hour*, keterbatasan rasio staf, koordinasi tim, *special request*, dan tingginya prioritas kerja operasional lain. Kesimpulannya, untuk menjaga konsistensi pelayanan, manajemen menerapkan *morning briefing*, pembagian *section*, pengawasan intensif, evaluasi harian, *training* SOP berkala, dan peningkatan komunikasi tim

**Kata Kunci:** *Sequence of Service*, Pramusaji, Pelayanan *Breakfast*, Crystal Sapphire Restaurant, Grand Mercure Solo Baru.

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu sebagai faktor utama keberhasilan. Dalam operasional hotel, Departemen *Food and Beverage Service* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman secara profesional, khususnya pada layanan *breakfast* yang menjadi salah satu pengalaman pertama tamu saat memulai aktivitas di hotel. Kualitas pelayanan *breakfast* tidak hanya ditentukan oleh variasi menu yang disajikan, tetapi juga oleh konsistensi pramusaji dalam menerapkan *sequence of service* sesuai dengan standar operasional, mulai dari menyambut tamu, mengarahkan tamu ke tempat duduk, menawarkan pelayanan, hingga membersihkan meja (Marsum, 2016). Penerapan SOP secara konsisten menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel (Sulastiyono, 2016).

*Grand Mercure* Solo Baru merupakan salah satu hotel berbintang di kawasan Solo Baru, Sukoharjo, Jawa Tengah, yang melayani tamu bisnis maupun wisatawan dengan standar pelayanan internasional. Salah satu outlet *Food and Beverage* yang dimiliki adalah *Crystal Sapphire Restaurant*, yang menjadi pusat pelayanan *breakfast* bagi tamu hotel. Sebagai restoran utama dengan tingkat kunjungan yang tinggi pada waktu sarapan, *Crystal Sapphire Restaurant* dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dalam hal ini, peran pramusaji sangat penting untuk memastikan setiap tahapan *sequence of service* berjalan secara konsisten agar pelayanan *breakfast* dapat berlangsung secara optimal. Oleh karena itu, konsistensi penerapan *sequence of service* oleh pramusaji pada pelayanan *breakfast* di *Crystal Sapphire Restaurant* menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat reputasi Hotel *Grand Mercure* Solo Baru di tengah persaingan industri perhotelan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa penerapan *sequence of service* belum berjalan secara konsisten. Hal tersebut terlihat terutama pada tingginya jumlah tamu pada jam sibuk *breakfast*. Selain itu, konsistensi penerapan *sequence of service* juga dipengaruhi oleh faktor internal, seperti koordinasi antarpramusaji, tingkat pemahaman terhadap standar operasional, serta kedisiplinan dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan. Ketidaksesuaian pada aspek-aspek tersebut dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian pelayanan, seperti keterlambatan dalam menyambut tamu, kurang maksimalnya *offering service*, atau lambatnya penanganan kebutuhan tamu, sehingga dapat memengaruhi kepuasan tamu.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara lebih mendalam mengenai konsistensi penerapan *sequence of service* oleh pramusaji dalam pelayanan *breakfast* di *Crystal Sapphire Restaurant* Hotel *Grand Mercure* Solo Baru.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis konsistensi penerapan *sequence of service* pramusaji dalam pelayanan *breakfast* di Crystal Sapphire Restaurant, Hotel Grand Mercure Solo Baru. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, yaitu 1 Agustus 2025-31 Januari 2026, pada bagian Food and Beverage Service. Data yang digunakan berupa data kualitatif yang diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas pramusaji selama pelayanan *breakfast*, wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri atas supervisor, captain, dan *daily worker*, serta dokumentasi berupa foto kegiatan dan struktur organisasi.

Data dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan dengan membandingkan pelaksanaan *sequence of service* di lapangan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, kemudian mengidentifikasi hambatan dan upaya dalam menjaga konsistensi pelayanan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi dari supervisor, captain, dan pramusaji dengan hasil observasi serta dokumen SOP untuk memastikan kesesuaian temuan dengan kondisi aktual di lapangan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

#### 3.1.1 Penerapan *Sequence of Service* oleh Pramusaji dalam Melayani Tamu di *Crystal Sapphire Restaurant*

Tabel 1 Konsistensi *Sequence of Service*

| No | <i>Sequence Of Service</i>                | Konsisten | Tidak Konsisten |
|----|-------------------------------------------|-----------|-----------------|
| 1. | <i>Greeting</i>                           | ✓         |                 |
| 2. | <i>Presenting the bulffet</i>             | ✓         |                 |
| 3. | <i>Offering teal alnd coffee</i>          |           | ✓               |
| 4. | <i>Escorting the gulest to the talble</i> |           | ✓               |
| 5. | <i>Checking saltisfalction</i>            |           | ✓               |
| 6. | <i>Falrewell gulest</i>                   | ✓         |                 |
| 7. | <i>Clealning &amp; Re set-ulp talble</i>  | ✓         |                 |

Sumber: Halsil observasi (2025-2026) dan walwalncara peneliti (2026)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Crystal Sapphire Restaurant Grand Mercure Solo Baru, penerapan *sequence of service* oleh pramusaji belum sepenuhnya konsisten. Dari tujuh tahapan yang diamati, empat tahapan telah dilaksanakan secara konsisten, yaitu *greeting*, *presenting the buffet*, *farewell guest*, serta *cleaning and reset-up table*. Sementara itu, *offering tea and coffee*, *escorting the guest to the table*, dan *checking guest satisfaction* belum dilakukan secara konsisten, terutama ketika jumlah tamu meningkat pada *peak hour*. Meskipun *sequence of service* telah menjadi bagian dari SOP dan rutinitas kerja, kondisi operasional restoran yang ramai menyebabkan pramusaji harus memprioritaskan kebutuhan pelayanan yang lebih mendesak.

Tahapan yang paling sulit diterapkan secara konsisten adalah *checking guest satisfaction*, serta *presenting the buffet* dan *offering tea and coffee*. Supervisor dan Captain menjelaskan bahwa ketika restoran ramai, pramusaji lebih berfokus pada penyambutan tamu, pembersihan dan penataan kembali meja, serta pemenuhan kebutuhan tamu. Selain itu, keterbatasan waktu dan ketersediaan susu untuk pembuatan *coffee* turut memengaruhi pelaksanaan *offering tea and*

*coffee*. Dengan demikian, ketidakkonsistenan penerapan *sequence of service* terutama dipengaruhi oleh tingginya jumlah tamu pada *peak hour*, keterbatasan waktu, serta keterbatasan ketersediaan bahan pendukung pelayanan.

### **3.1.2 Hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam menjalankan *sequence of service* dalam pelayanan breakfast di *Crystal Sapphire Restaurant***

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di *Crystal Sapphire Restaurant Hotel Grand Mercure Solo Baru*, diketahui bahwa penerapan *Sequence of Service* dalam pelayanan *breakfast* pada dasarnya telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten pada seluruh kondisi operasional. Ketidakkonsistenan tersebut dipengaruhi oleh beberapa hambatan, baik dari kondisi operasional restoran maupun sumber daya manusia, meliputi kondisi *peak hour breakfast*, jumlah pramusaji yang bertugas, koordinasi antarpramusaji, *special request* dari tamu, perbedaan pemahaman terhadap SOP, serta adanya prioritas operasional seperti *clear up table*, *refill buffet*, dan *handling complaint*. Kondisi tersebut menyebabkan pramusaji perlu menyesuaikan urutan pelayanan dengan situasi yang dihadapi sehingga beberapa tahapan *Sequence of Service* tidak selalu dapat dilaksanakan secara konsisten.

- 1) **Peak Hour Breakfast.** Kondisi *peak hour breakfast* menjadi salah satu hambatan utama dalam penerapan *Sequence of Service*. Tingginya jumlah tamu pada jam sibuk menyebabkan pramusaji harus menangani banyak tamu dalam waktu yang bersamaan sehingga fokus pelayanan terbagi. Akibatnya, beberapa tahapan *Sequence of Service* tidak selalu dapat dilaksanakan secara berurutan kepada seluruh tamu.
- 2) **Jumlah Pramusaji.** Keterbatasan jumlah pramusaji dibandingkan dengan jumlah tamu pada waktu tertentu dapat meningkatkan beban kerja. Kondisi tersebut mengharuskan pramusaji saling membantu agar seluruh tamu tetap memperoleh pelayanan.
- 3) **Koordinasi Antarpramusaji.** Koordinasi dan komunikasi antarpramusaji menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan. Pembagian *section* dan komunikasi selama operasional membantu memastikan kebutuhan tamu dapat ditangani dengan baik. Namun, koordinasi yang kurang efektif dapat menyebabkan pembagian pekerjaan tidak seimbang, keterlambatan pelayanan, dan beberapa tahapan *Sequence of Service* tidak terlaksana sesuai urutan.
- 4) **Special Request Tamu.** Permintaan khusus dari tamu menjadi tantangan karena membutuhkan respons cepat dan terkadang memerlukan koordinasi dengan bagian lain, seperti *kitchen*. Penanganan *special request* dapat menyebabkan pramusaji menunda pekerjaan lain, terutama ketika restoran dalam kondisi ramai, sehingga beberapa tahapan *Sequence of Service* perlu disesuaikan dengan situasi operasional.
- 5) **Perbedaan Pemahaman SOP.** Meskipun seluruh pramusaji telah memperoleh pembekalan mengenai SOP melalui orientasi, pelatihan, dan pengarahan, perbedaan pengalaman kerja dapat menyebabkan tingkat pemahaman dan kemampuan dalam menerapkan SOP tidak selalu sama. Karyawan baru umumnya masih membutuhkan pendampingan dan pengawasan dari pramusaji senior, sedangkan *morning briefing* membantu menyamakan pemahaman mengenai standar pelayanan yang harus diterapkan.
- 6) **Prioritas Operasional.** Pada kondisi restoran ramai, pramusaji harus memprioritaskan aktivitas yang berkaitan langsung dengan kelancaran operasional dan kenyamanan tamu, seperti *clear up table*, *refill buffet*, dan *handling complaint*. Kondisi tersebut dapat

menyebabkan beberapa tahapan, khususnya *checking guest satisfaction*, belum dapat dilakukan kepada seluruh tamu. Setelah kondisi restoran kembali kondusif, pramusaji berupaya melanjutkan tahapan pelayanan yang belum terlaksana.

### 3.1.3 Upaya penerapan *sequence of service* dalam menunjang kelancaran operasional di department *Food and Beverage Service*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Crystal Sapphire Restaurant melakukan beberapa upaya untuk mempertahankan konsistensi penerapan *Sequence of Service* dalam pelayanan *breakfast*, yaitu:

1. **Morning Briefing**, dilakukan sebelum operasional untuk menyampaikan kondisi restoran, perkiraan jumlah tamu, pembagian tugas, menu, serta informasi khusus sehingga seluruh pramusaji memiliki pemahaman yang sama mengenai pelayanan.
2. **Pembagian Section**, dilakukan untuk memperjelas tanggung jawab setiap pramusaji dalam mengawasi area, menjaga kebersihan, melakukan *clear up*, dan memenuhi kebutuhan tamu. Pembagian area juga membantu meningkatkan koordinasi, terutama saat restoran dalam kondisi ramai.
3. **Evaluasi setelah Breakfast**, dilakukan untuk membahas kendala dan kekurangan selama operasional, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan berikutnya.
4. **Training SOP**, bertujuan meningkatkan dan menyamakan pemahaman pramusaji mengenai standar serta tahapan pelayanan, terutama bagi pramusaji baru, sehingga penerapan *Sequence of Service* dapat dilakukan secara konsisten.
5. **Komunikasi Antarpramusaji**, komunikasi yang efektif diperlukan untuk memperlancar koordinasi dalam *clear up table*, *refill buffet*, serta penanganan permintaan tamu. Komunikasi yang baik juga dapat mengurangi kesalahan informasi dan meningkatkan kerja sama tim.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pembahasan mengenai Konsistensi Penerapan *Sequence of Service* Pramusaji dalam Pelayanan *Breakfast* di *Crystal Sapphire Restaurant Hotel Grand Mercure Solo Baru*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. **Penerapan *Sequence of Service***  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di *Crystal Sapphire Restaurant* telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Beberapa tahapan pelayanan, seperti *greeting*, *presenting the buffet*, *farewell guest*, serta *cleaning and reset-up table*, telah diterapkan secara konsisten oleh pramusaji. Namun demikian, tahapan *offering tea and coffee*, *escorting the guest to the table*, dan *checking guest satisfaction* masih belum dapat dilakukan secara optimal pada setiap pelayanan, terutama ketika restoran berada dalam kondisi ramai. Situasi tersebut mengharuskan pramusaji memusatkan perhatian pada pelayanan yang bersifat prioritas agar operasional *breakfast* tetap berjalan dengan baik.
2. **Hambatan dalam Menjaga Konsistensi *Sequence of Service***  
Penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi konsistensi penerapan *Sequence of Service*. Hambatan tersebut meliputi tingginya jumlah tamu pada

saat *peak hour*, keterbatasan jumlah pramusaji dibandingkan dengan volume tamu yang dilayani, perlunya koordinasi yang efektif antarpramusaji, adanya permintaan khusus (*special request*) dari tamu, perbedaan tingkat pemahaman terhadap SOP, serta prioritas pekerjaan seperti *clear up table*, *refill buffet*, dan *handling complaint*. Berbagai kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan pelayanan harus disesuaikan dengan situasi operasional tanpa mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

### 3. Upaya Menjaga Konsistensi *Sequence of Service*

Untuk mempertahankan konsistensi penerapan *Sequence of Service*, pihak manajemen *Crystal Sapphire Restaurant* telah menerapkan berbagai langkah, antara lain melalui pelaksanaan *morning briefing*, pembagian area kerja (*section*) secara jelas, pengawasan langsung oleh supervisor dan captain selama operasional berlangsung, evaluasi setelah pelayanan *breakfast* selesai, pelaksanaan pelatihan mengenai SOP, serta membangun komunikasi dan kerja sama yang baik antarpramusaji. Berbagai upaya tersebut dilakukan agar setiap tahapan pelayanan tetap dapat dilaksanakan sesuai standar operasional, sehingga kualitas pelayanan *breakfast* dapat terus dipertahankan meskipun restoran berada dalam kondisi operasional yang padat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, L., & Ikhsani, S. S. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Savero Bogor*.
- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Herlina, & Muliani, L. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage department terhadap kepuasan konsumen Hotel Daily Inn Jakarta*.
- Marullah, R., Hufa, I., Afiah, N., & Anggriana, S. (2025). *Penerapan sequence of service pada food and beverage service di Kayangan Restaurant Holiday Resort*.
- Marsum, W. A. (2016). *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soekresno, & Pendit, N. S. (2018). *Petunjuk praktis pramusaji food & beverage service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan, G. A. S., & Wijaya, N. S. (2024). Penerapan *standard operating procedure sequence of service buffet breakfast* di Departemen Food and Beverage Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*.