

PERAN WAITER/WAITRESS DALAM MENJAGA KEPUASAN TAMU DI  
PURPLE RESTORAN HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA ADI

SUCIPTO

**Nadia Fijiriani, Faozen S. E. M. Si**

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui Peran Waiter/Waitress Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, juga studi pustaka. Selain menggunakan analisis deskriptif penulis juga menggunakan analisis SWOT untuk menemukan kekuatan, kelemahan, peluang dan juga ancaman yang kemudian disusun dalam matrik analisis SWOT. Berdasarkan pembahasan dalam analisis hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitan ini adalah peran *waiter/waitress* dalam menjaga kepuasan tamu yang telah dikerjakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa masalah yang terjadi namun telah diperbaiki oleh pihak manajemen *Hotel Grand Mercure Yogyakarta*. Salah satu masalah yang dialami adalah keterlambatan penyajian makanana yang tidak sesuai dengan waktu yang di janjikan dan tidak adanya konfirmasi kembali kepada tamu bawahannya makanan belum selesai di buat sehingga menimbulkan *coplain*. Dalam SOP maksimal waktu penyajian 20-45 menit jika ada keterlambatan maka waiter/waitress harus mengonfirmasi kembali kepada tamu apa bila makanannya belum selesai di buat. Solusi dari masalah ini, *staff* maupun *trainee* harus saling berkomunikasi dengan Dapartemen *Food and Beverage Product* untuk menanyakan berapa lama lagi waktu yang di butuhkan untuk menyelesaikan pesanan agar waiter/waitress mengonfirmasi kembali kepada tamu 5 menit sebelum waktu penyajian agar tidak terjadinya *complain*.

Kata Kunci : Restoran, Peran waiter/ss, Kepuasan Tamu

## ABSTRACT

This final report has purpose to understanding the role of waiter/waitress in keeping the guest satisfaction in Restaurant Grand Mercure Hotel Yogtakarta Adi Sucipto. The research methods used are Observation, Interview, Documentation, and Literature review. Other than use Descriptive Analysis the Writer also use SWOT Analysis to find Strenght, Weakness, Opportunity and Threats that will be arranged in SWOT Analysis Matrix. Base on discussion from result of research analysis which has been done, the conclusion is waiter/waitress role in keeping the guest satisfaction has been done right, although there are some problems and handled by Grand Mercure Hotel Yogyakarta Manager. One of problem experienced is lateness of food serving which not on time and there is not confirmation to the guest when the food is not ready to serv, and it cause visitor complaints. In the Standard Operating Procedures the maximum time for serving is 20 – 45 minutes, if there is a lateness the waiter/waitress must confirm to the guest if the food is not ready yet. The solution of this problem is the staff nor trainee have to communicate with Food and Beverage Product Department to ask how long time to complete the order, So the waiter/waitress comfirm back to the guest before serving in 5 minutes before, so that there are no complaints.

Key Words : Restaurant, waiter/waitress role, the guest satisfaction.



# 1. PENDAHULUAN

## a. Latar Belakang

Sektor pariwisata Indonesia saat ini mengalami penurunan yang sangat signifikan yang disebabkan dengan kemunculan bawah Covid-19 yang dideteksi pertamakali di kota Wuhan, Cina pada akhir 2019. Kemudian mulai meluas keseluruh Negara di dunia, termasuk Indonesia yang mulai terdapat kasus covid-19 pada awal maret 2020. Tidak lama dari waktu tersebut pemerintah Indonesia sudah bertindak melarang seluruh kegiatan yang bisa mengumpulkan orang-orang yang berjumlah banyak seperti kerja di kantor, Belajar di sekolah dan tentunya pariwisata yang bisa mendatangkan banyak turis yang berbagai negara. Banyak pengusaha yang mengalami kerugian yang disebabkan tidak adanya wisatawan atau pengunjung yang datang, seperti perhotelan, restoran, transportasi maupun tempat wisata. pemerintah juga berupaya untuk mendongkrakan wisata domestik dengan berbagai promo dan diskon di sektor pariwisata. Walaupun dengan adanya upaya tersebut namun di sektor pariwisata wisatawan asing maupun domestik terus berkurang sejak adanya virus Covid-19 di Indonesia.

Kondisi sector perhotelan di Yokyakarta pada saat ini sangat berdampak signifikan dengan adanya wabah Covid-19. Sehingga pebisnis yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan seperti perhotelan maupun restoran sangat mengalami penurunan yang drastik, sehingga hampir seluruh hotel di Yogyakarta mengalami kerugian yang cukup besar. Dan beberapa Hotel tidak mampu membayar gaji karyawannya sehingga mengambil kebijakan dengan mengurangi sebagian karyawan hotel. Kepala Bidang Pengembangan SDM dan Usaha Pariwisata Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman, Nyoman Rai Safitri mengakui dalam menangani pasien COVID-19, semua pihak

memang diminta untuk berpartisipasi. Demikian juga insan pariwisata diharapkan juga bisa berkontribusi. Dengan adanya permintaan dari pemerintah hal ini sangat membantu sector perhotelan untuk tetap bertahan di masa sekarang. Salah satunya pemerintah meminta kepada kalangan perhotelan untuk memfungsikan sebagian kamar mereka untuk tempat isolasi mandiri bagi pasien COVID-19.

Ketua BPD perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Daerah Istiwea Yogyakarta (DIY). Deddy Pranowo Eryono mengatakan dari semua kebijakan pengetatan dan pembatasan yang diterapkan sejak awal pandemic Covid-19, kebijakan PPKM darurat ini lebih berat dampaknya sehingga sangat memukul sector perhotelan maupun restoran.

*Food and beverage* adalah sebuah bidang usaha yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lainnya yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersil "(SoekresnodanPendi,1998:4). Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara professional. Pelayanan makanan dan minuman di Purple Reastaurant tersedia 24 jam bagi tamu menginap sedangkan tamu yang tidak menginap hanya sampe jam 11:00 pm. Pelayanan saat melayani tamu dengan ramah serta mengucapkan salam, dan mengantar ketempat duduk. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu di Purple Restaurant Grand Mercure Hotel Yogyakarta Adi Sucipto

Ketepatan penyajian makanan di Purple Restoran merupakan bagian dari prosedur pelayanan yang waktunya telah di tetapkan 20-45 menit untuk mempersiapkan makanan

dan minuman yang di pesan oleh tamu pada saat makan siang (lunch). Oleh sebab itu waiter/waitress diwajibkan memberikan informasi kemabali kepada tamu adanya keterlambatan penyajian makanan.

*Waiter/waitress* harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran saat operasional sehingga tamu merasa puas dan meminimalisir adanya *guest complain* yang disebabkan oleh keterlambatan penyajian makanan

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul “Peran *Waiter/Waitress* dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto”

#### **b. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar bekgang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimanakah Peran *Waiter/Waitress* dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.”

## **2. Tinjauan pustaka**

Pariwisata secara stimologi berasal dari dua kata yaitu “yang berarti banyak atau berkeliling. Sedangkan pengertian wisata berarti “pergi”. Di dalam kamus besar bahasa Indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. UU No. 10 Tahun 2009, pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan

didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat. Pengusaha, pemerintah-pemerintah daerah.

Menurut Koen Meyers (2009), menyatakan bahwa Pariwisata ialah suatu aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan sebuah alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah yang melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya.

Menurut Sugiana (2011), mengungkapkan bahwa pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya.

Adapun maksud dari penelitian di atas, pariwisata adalah aktivitas seseorang dan keberadaan di suatu tempat diluar lingkungan mereka yang tidak berurutan dalam satu tahun, untuk bersenang-senang. Kesibukan dan tujuan lainnya.

### **3. Metode Pengumpulan data**

Menurut Sugiyono (2005:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dale penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.Berdaskan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang

dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut.

#### 1. Teknik Observasi

Menurut Ridwan (2004:104) merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Adanya observasi peneliti dapat mengetahui kegiatan operasional di restoran peneliti dapat mengetahui kegiatan operasional di restoran yang berada di Hotel Grand Mercure Yogyakarta.

#### 2. Teknik Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Pengertian wawancara sebagai berikut. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diketahui, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

#### 3. Metode Dokumentasi

Menurut Hamidi (2004:72), Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting peneliti baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan.

Dokumentasi peneliti ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil peneliti.

#### 4. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2012:291), Metode Kepustakaan adalah memberikan kemudahan kepada para pembaca, menyajikan bahan-bahan dengan suatu cara yang mudah diinginkan dan yang paling penting, tidak menimbulkan rasa bosan kepada para pembaca. Muatan karya tulis ini sepenuhnya sama dengan muatan buku-buku tentang moral dalam keputusan abad.

##### **a. Tehnik Analisis Data**

##### 1. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis yang berusaha untuk mendeskriptifkan atau mengabarkan/melukiskan fenomena atau hubungan antara fenomena yang sedang diteliti dengan sistematis, factual dan akurat menurut Kusmayadin dan Sugiato (2000:92) Contoh: Data berbentuk uraian yang di ambil dari survey, kuisisioner, obsevasi, wawancara, dan sebagainya.

##### 1. Teknik Analilis SWOT

Menurut Sulastiyono (2006:290) menggunakan analisis SWOT yang merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaanya, tetapi dapat menyajikan sesuatu analisis yang Komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan. Analisis SWOT



banyak dipergunakan di Indonesia dan mungkin sudah diketahui nilai dan manfaat analisis tersebut dalam.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

##### **a. Tugas dan Tanggung Jawab *Waiter/Waitress* pada Purple Restaurant**

##### **Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto**

Adapun tugas dan tanggung jawab *waiter/waitress* pada Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan persiapan dan pelayanan di restoran
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area di restoran
- c. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *captain*
- d. Melakukan *setting buffet* dan *clear up buffet*
- e. Melakukan *setting table*, *clear up*, dan *wiping tble*.
- f. Menanyakan kepada *kitchen* menu *buffet* yang akan di sajikan
- g. Menyiapkan dan menata *food tag* untuk di *buffet*
- h. Melakukan *wiping cutleries*, *glaswera*, *chinaware*
- i. Menyiapkan *cutleries*, *glass wera*, *china wera* yang sudah di *wiping di side stand*
- j. Mengambil *napkin* di *housekeeping* untuk *wiping*
- k. Mencuci vas Bungan, mengganti Bungan yang layu, dan mengganti air di vas bunga yang kotor.
- l. Mengecek dan mengisi ulang *salt and pepper shaker* yang kosong
- m. Membuat kopi dan the untuk *buffet*
- n. menyiapkan *soya sauce*, *tomato sauce*, dan *chili sauce* untuk di *egg counter*.

- o. Menyambut setiap tamu yang datang di restoran
- p. *Menghandle* tamu, mulai dari tamu datang sampai meninggalkan restoran.
- q. Melakukan *last call buffet*

## b. Perlengkapan dan Peralatan di Purple Restaurant Hotels

### Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Adapun peralatan yang digunakan di *Purple Restoran* demi menunjang operasional berlangsung tertera dalam table sebagai berikut:

Table 3.1 Peralatan dan Perlengkapan di Purple Restaurant

No.	Nama Peralatan	Fungsi Peralatan	Jumlah	Keterangan
1.	<i>Dinner Fork and Dinner Knife</i>	Untuk menikmati makanan inti ( <i>maincourse</i> ).	450	Layak digunakan
2.	<i>Dinner spoon</i>	Untuk mengambil makanan tetapi juga digunakan sebagai alat bantu untuk memindahkan makanan dari tempat ketempat lainnya	380	Layak digunakan
3.	<i>Dissert Fork and Dessert Knife</i>	Untuk menikmati makanan pembuka ( <i>appetizer</i> ) atai makana penutup ( <i>Dessert</i> ).	480	Layak digunakan
4.	<i>Tea or Coffee Spoodnd</i>	Untuk menikmati minuman panas Theh, Kopi, Susu, Coklat)	250	Layak digunakan
5.	<i>Fish fork and fish knife</i>	Untuk Menikmati makanan yang terbuat dari ikat	200	Layak digunakan
6.	<i>Service Fork and Service Spoon</i>	Untuk memindahkan makanan dari satu tempat ketempat yang lain	200	Layak digunakan
7.	<i>Steak Knife</i>	Untuk menikmati makan yang terbuat dari daging	200	Layak digunakan
8.	<i>Soup Spoon</i>	Untuk menikmati segala jenis <i>soup</i>	300	Layak digunakan
9.	<i>Bread and Butter Plate</i>	Piring yang fungsinya untuk menyajikan roti	300	Layak digunakan
10.	<i>Dessert Plate</i>	Untuk menyajikan hidangan pembuka dan penutup	600	Layak digunakan

11.	<i>Dinner Plate</i>	Untuj menyajikan hidangan utama	600	Layak digunakan
12.	<i>Soup Bowl</i>	Mangkok yang fungsinya untuk menyajikan Soup	300	Layak digunakan
13.	<i>Rice bolw</i>	Mangkok yang berfungsi untuk menyajikan bubur	200	Layak digunakan
14.	<i>Soup cup and sauser</i>	Mangkok dan piring cawan yang fungsinya untuk menyajikan kopi atau the	200	Layak digunakan
15.	<i>Coffee or tea cup and sauser</i>	Cangkir dan cawan yang fungsinya untuk menyajikan segala hidangan yang berjenis kopi dan the	200	Layak digunakan
16.	<i>Ashtray/Asbak</i>	Berfungsini untuk menampung abu rokok dan harus ada disetiap meja	50	Layak digunakan
17.	<i>Demi Tasse Cup and Sauser</i>	Cangkir dan piring cawan yang berfungsi untuk menyajikan kopi espresso dan demi tasse coffee	200	Layak digunakan
18.	<i>Milk jug</i>	Teko yng fungsinya untuk tempat menyajian air putih	100	Layak digunakan
19.	<i>Table Cloth</i>	Alas meja gunanya untuk menutupi permukaan meja	300	Layak digunakan
20.	<i>Guest Napkin</i>	Serbet yang gunanya sebagai serbet makan yang di gunakan oleh tamu	1.000	Layak dipake sebagian tidak digunakan
21.	<i>Service cloth</i>	Serbet yang digunakan untuk membantu membersihkan peralatan peralatan yang belum bersih.	1.000	Layak digunakan
22.	<i>Salt and pepper shaker</i>	Tempat garam dan merica	100	Layakdigunakan
23.	<i>Tray</i>	Untuk membawa makanan dan minuman	50	Layakdigunakan
24.	<i>Glass juce</i>	Gelas yang gunanya untuk mengambil air, jus, dan susu ketika breakfast	400	Layakdigunakan
25.	<i>Trolley</i>	Untuk mengangkut chinaware maupun equitment yang lain dale jumlah banyak	3	Layak digunakan
26.	<i>Food Cover</i>	Untun menutup makanan ketika di antar ke kamar tamu.	20	Layak digunakan
27.	<i>Sugar bowl</i>	Wadah untuk meletakkan gula	100	Layak digunakan
28.	<i>Coffe /tea maker</i>	Untuk membuat kopi atau the ketika breakfast	10	Layak digunakan

29.	<i>Water jug</i>	Pot untuk menyimpan dan menyaikan air mineral kepada tamu	15	Layak digunakan
30.	<i>Tea/ Coffee D'cantré</i>	Teko tahan panas untuk menyajikan the atau kopi kepada tamu ketika event	15	Layak digunakan
31.	<i>Guest table</i>	Meja untuk tamu duduk	245	Layak digunakan
32.	<i>Chair</i>	Kursi untuk tamu duduk	400	Layak digunakan
33.	<i>Baby chair</i>	Kursi untuk membantu bayi tamu duduk	5	Layak digunakan
34.	<i>Saving Dish</i>	Alat unruk menyimpan makanan agar tetap panas	10	Layak digunakan
35.	<i>Micros</i>	Komputer untuk membuat biil tamu	1	Layak digunakan

2. Sumber : *Grand mercure Hotel Yogyakarta 2021*

**c. Hasil Penelitian Tentang Peran Waiter dan Waitress Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.**

Peran *waiter* dan *waitress* dalam menjaga kepuasan tamu dimulai dari *preparation* hingga *hendle over* ketika operational *waiter* dan *waitress* berperan penting dalam menjaga kepuasan tamu. *Waiter/waitress* harus mampu berkomunikasi yang baik dengan tamu, menawarkan bantuan dan selalu rama kepada tamu agar tamu merasa diistimewakan dan di perhatikan ketika makan siang (*lunch*) sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Adapun upaya lain yang di lakukan untuk menjaga kepuasan tamu seperti, *preparation* yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* sebelum operasional. *Polishing*, melengkapi *buffet table* seperti (*chinaware, glassware, silverware*), dan, melengkapin *cutleries* yang berada di meja buffet, menjaga kebersihan lingkungan di area Restoran. Apabila semua *preparation* sudah lengkap akan memudahkan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan dan menjaga kepuasan tamu ketika makan siang (*lunch*).

Salah satu *skill* yang harus di kuasai *waiter* dan *waitress* ketika operational adalah pemahaman akan menu yang dijual. *Waiter* dan *Waitress* harus mampu menjelaskan menu kepada tamu agar supaya tamu paham apa yang akan mereka pesan, mengetahui bahan-bahan yang terkandung dalam menu tersebut sehingga tamu merasa yakin dengan menu yang akan di pesan. *Waiter/waitress* juga harus memahami Standar yang di tetapkan oleh Restoran seperti waktu penyajian pesanan tamu pada saat makan siang (*lunch*), yaitu 20-45 menit. Terkadang ada beberapa tamu yang harus dilayani khusus karena mereka memiliki beberapa alergi atau tamu yang hanya memakan satu macam makanan seperti *vegetarian*, *gluten free* dan lain sebagainya sehingga *waiter/waitress* di tuntut harus masuk memberikan penjelasan yang rinci kepada tamu tersebut dan menulis orderan di *captain order* yang kemudian diserahkan kepada pihak *kitchen dan bar*. Informasi yang di dapat oleh *waiter* dan *waitress* untuk pihak *kitchen dan bar* akan membantu memperlancar operasional.

Prosedur pelayanan di Purpel Restoran merupakan langkah restoran untuk menjaga kepuasan tamu, Adapun prosedur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menyambut tamu datang dan mengantarnya ketempat duduk.
2. Berbincang dengan tamu dan menanyakan kegiatan tamu, agar bisa memberikan rekomendasi menu.
3. *Product knowledge*

*Waiter/Waitress* harus mampu menguasai isi menu yang di jual kepada tamu dan mempresentasekannya dengan baik di hadapan tamu agar tamu mengetahui isi makanan yang dipesan dan merasa terkesan dengan apa yang dijelaskan oleh *waiter/waitress*.

4. Taking order

- a. Memberi tahu special menu of the day
  - b. Mencatatat pesanan tamu
  - c. Menjelaskan apa saja isi dari pesanan tamu dan bahan makanan yang digunakan. Hal ini penting dilakukan karena tidak semua tamu mengetahui apa saja isi dari pesanannya.
  - d. Menanyakan *special request* dan mmenanyakan apakah tamu ada alergi dimakanan tertentu.
  - e. Membacakan ulang pesanan tamu dengan rinci. Memberikan estimasi waktu sesuai sesuai dengan prosedur yaitu 20-45 menit.
5. Memberikan rekomendasi menu yang tidak membutuhkan waktu lama untuk mempersiapkannya.
6. Waiter/Waitress mampu mengatur waktu (time arreeangement). Yaitu memperhitungkan waktu yang di butuhkan saat pengambilan makanan di Kitchen 5-10 menit sebelum waktu penyajian dan selalu mengecek makanan pesan tamu apakah sudah siap atau belum. Agar tidak jadi keterlambatan.
7. *Waiter/waitress* mengambil pesanan tamu di Kitchen yang berada di Lt. 2 Hotel Grand Mercure Yogyakarta.
8. Menyajikan pesanan tamu.

Penyebab terjadinya keterlambatan penyajian yaitu bisa terjadi karena saat mengambil makan kekitchen yang berada di Lt. 2 disebabkan lift macet, makanan jatuh, hamen error, sehingga tamu menunggu lama dan complain. waiter/waitress tidak mengonfirmasi kembali kepada tamu adanya keterlambatan penyajia.

#### d. Kendala dan Solusi

- a. *Waiter* dan *Waitress* Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Hotel Yogyakarta Adi Sucipto.

Dalam setiap proses pelayanan makanan dan minuman saat operasional tidak selalu berjalan lancar beberapa kendala tersebut:

1. *Waiter* dan *waitress* masih belum menjalankan standar operasional yang telah ditetapkan oleh restoran,
2. *Waiter* dan *waitress* masih belum tepat waktu dalam menyajikan makanan dan minuman tamu pada saat makan siang (*lunch*).
3. Pemahaman *staff* terhadap menu, tak banyak pula *staff* yang kurang paham dengan isi menu yang ditawarkan, sehingga ketika *taking order* dan tamu meminta untuk menjelaskan menu tersebut *staff* yang tidak menguasai menu akan terlihat tidak profesional di depan tamu.
4. Kurangnya konfirmasi kembali kepada pihak *kitchen* apakah makanan yang di pesan oleh tamu telah siap disajikan atau belum.
5. *Waiter* atau *waitress* tidak mengonfirmasi kembali kepada tamu adanya keterlambatan penyajian makanan yang di pesan.
6. *Waiter* atau *waitress* masih belum optimal dalam menjaga kepuasan tamu dan belum mampu mengatasi permasalahan yang terjadi..
7. *Waiter/waitress* panik ketika menangani masalah yang terjadi sehingga berdampak pada kepuasan tamu.

8. Manajer restoran kurangnya memperhatikan masalah yang terjadi sehingga terus berulang hal yang sama.
- b. Solusi untuk *Waiter* dan *Waitress* dalam Menjaga kepuasan Tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Adapun solusi yang dapat di lakukan *waiter* dan *waitress* di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto untuk menjaga kepuasan tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

1. *Waiter* dan *waitress* hendaknya menanyakan kembali kepada pihak *kitchen* apakah makanannya sudah siap atau belum, yaitu 5 menit sebelum penyajian makanan kepada tamu.
2. *Waiter* dan *waitress*, hendaknya mengonfirmasi kembali kepada tamu karena adanya keterlambatan penyajian makanan yang di pesan, agar tamu tidak merasa di kecewa karena menunggu lama dan untuk menghindari *complain* .
3. *Waiter* dan *waitress*, harus mempunyai upaya agar tamunya tidak merasa bosan karena menunggu terlalu lama makanan yang di pesan. Yaitu dengan cara menyajikan bread atau potongan buah segar sebagai tanda permohonan maaf karena adanya keterlambatan makanan yang di pesan. Maka tamu tidak merasa kecewa dan bosan menunggu makanya. Dan ini upaya untuk tetap menjaga kepuasan tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
4. Seorang menejer restoran atau lider harus lebih memperhatikan masalah yang terjadi dengan cara mendiskusikan kepada *Departement Food and Befeirage Product* untuk lebih memperhatiKan waktu produksi makanan yang di pesan oleh tamu agar tidak terjadi keterlambatan dan *guest complain*.



## 5. Kesimpulan Dan Saran

### b. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas Witer/Waitress Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Di Perple Restoran, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran *waiter* dan *waitress* dalam menjaga kepuasan tamu dimulai dari *preparation* hingga *handle over* ketika operational *waiter* dan *waitress* berperan penting dalam menjaga kepuasan tamu. Waiters/waiters harus mampu berkomunikasi yang baik dengan tamu, menawarkan bantuan dan selalu rama kepada tamu agar tamu merasa diistimewakan dan di perhatikan ketika makan siang (*lunch*) sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Adapun upaya lain yang di lakukan untuk menjaga kepuasan tamu seperti, *preparation* yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* sebelum operasional. *Polishing*, melengkapi *buffet tables* seperti (*chinaware, glassware, silverware*), dan melengkapi *cutleries* yang berada di meja buffet, menjaga kebersihan lingkungan di area Restoran. Apabila semua *preparation* sudah lengkap akan memudahkan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan dan menjaga kepuasan tamu ketika makan siang (*lunch*).
2. Salah satu *skill* yang harus di kuasai *waiter* dan *waitress* ketika operational adalah pemahaman akan menu yang dijual. *Waiter* dan *Waitress* harus mampu menjelaskan menu kepada tamuagar supaya tamu paham apa yang akan mereka pesan, mengetahui bahan-bahan yang terkandung dalam menu tersebut sehingga tamu merasa yakin dengan menu yang akan di pesan. *Waiter/waitress* juga harus

memahami Standar yang di tetapkan oleh Restoran sepeti waktu penyajian pesanan tamu pada saat makan siang (*lunch*), yaitu 20-45 menit. Terkadang ada beberapa tamu yang harus dilayani khusus karena mereka memiliki beberapa alergi atau tamu yang hanya memakan satu macam makanan seperti *vegetarian*, *gliteen free* dan lain sebagainya sehingga *waiter/waitress* di tuntut harus masuk memberikan penjelasan yang rinci kepada tamu tersebut dan menulis orderan di *captain order* yang kemudian diserahkan kepada pihak *kitchen dan bar*. Informasi yang di dapat oleh *waiter* dan *waitress* untuk pihak *kitchen dan bar* akan membantu memperlancar operasional.

**c. Saran**

Dari pengalaman lima bulan *training*, *penulis* menyampaikan hasil yang dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, khususnya di *food and beverage department*, yang meliputi:

1. Untuk menjaga kepuasan tamu di Purple Restaurant *waiter/waitress* hendaknya memahami terlebih dahulu standar operasional yang di tetapkan oleh restoran.
2. *Waiter/waitress* dalam menjaga kepuasan tamu pada saat makan siang (*lunch*), harus lebih memperhatikan waktu penyajian dan saling mengonfirmasi dengan pihak *kitchen* agar tidak terjadinya *guest complent* dan tidak terjadinya keterlambatan penyajian makanan yang di pesan tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ariesto Hadi Sutopo & Adrianus Arief. (2010). *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press
- Islami, Amaydha. 2020. *Penerapan Hygiene dan Sanitasi dale penyimpan anbahan Makanan di Garde Manger Section Sheraton Surabaya Hotel & Tower [Laporan Akhir]*. Jember (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kirana, Ratu Dena. 2019. *Peran Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di EL Patio Coffee Shop, Melia Purosani Hotels Yogyakarta [Laporan Akhir]*. Jember. (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kusmayadi. (2000). *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Meyers, Koen. (2009). *Pengertian Pariwisata*, Jakarta: Unesco Office.
- Nurani Yuliani. (2013). *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group
- Ramadani, Bertia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Terhadap Kepuasan Tamu D'café Restaurant di Hotel Axana Padang*. Padang. (ID): Universitas Padang.

Ridwan. (2004). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*.  
Bandung: Alfabeta

Soekadijo, R. G. (2000). *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage*.  
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyama, A. G. (2011). *Ecotourism : Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*.  
Bandung: Guardaya Intimarta

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*.  
Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yohanes, agustinus putra pratama. (2019) *Standar Proses Pembuatan Mie Lamian di Hotel Melia Purosani [tugasakhir].Jember(ID)*.Universitas Muhammadiyah Jember

Sumber Internet

(<https://group.accor.com/en/group/who-we-are/our-history> Accor - Our history (Diakses pada 7 juni 2021)

(<https://www.sunmotor.com/hotel-property/> (Diakses pada 27 juli 2021)

(<https://www.sunmotor.com/about-us/> (Diakses 28 juli 2021)

