

PERAN KERJA *WAITER/SS* PADA SAAT PANDEMI COVID-19
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI RUBY RESTO ROYAL *HOTEL 'N LOUNGE*

Farich Ichsan, Bagus Indra Tj., SST. Par, M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

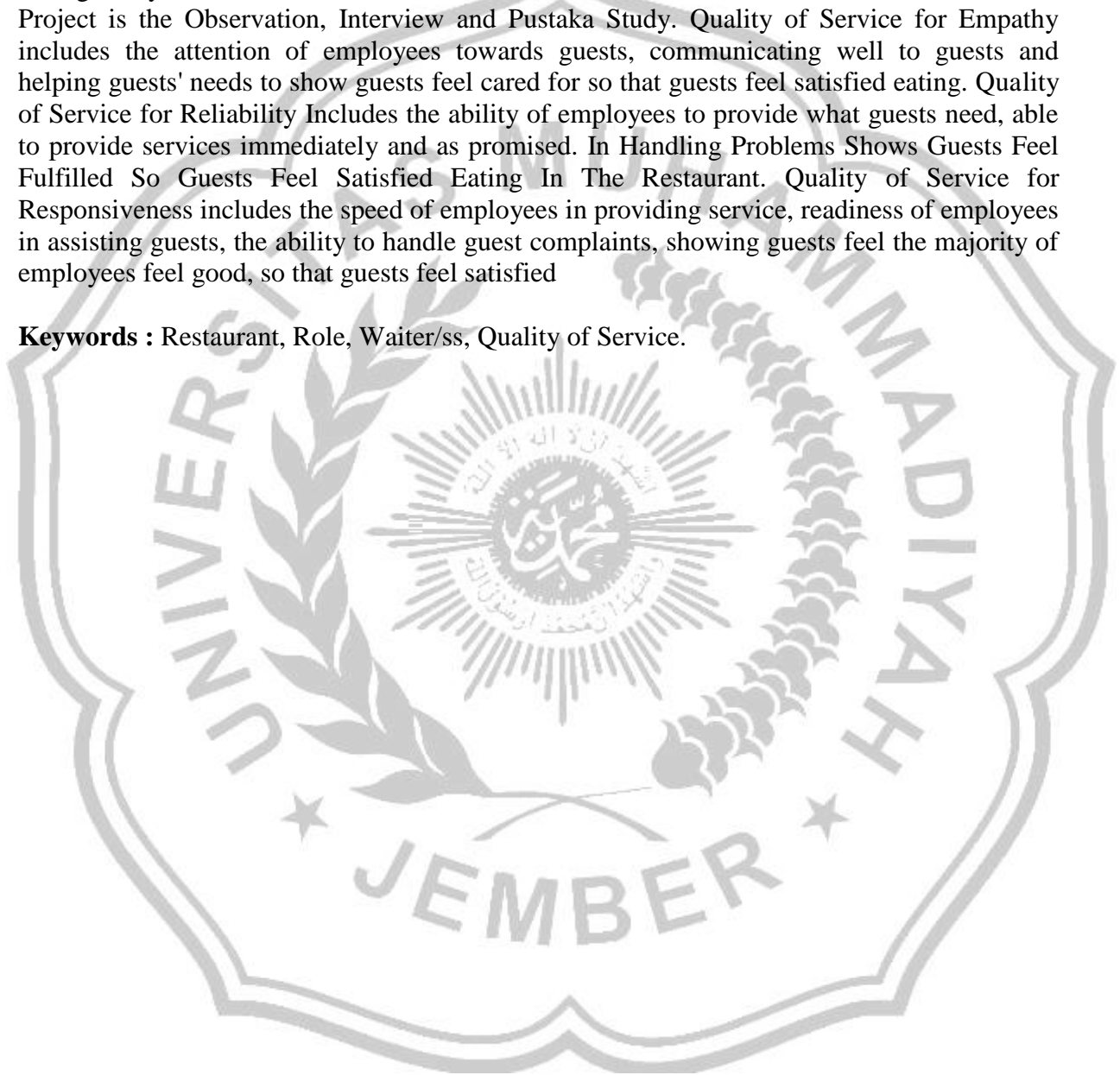
Pariwisata merupakan salah satu kelompok industri terbesar di dunia. Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat dinamis, perkembangan ini tidak bisa dilepaskan dari peran serta bisnis akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak terpisahkan. Namun seiring dengan berkembangnya trend wisata MICE (*Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*). Penelitian Tugas Akhir Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Peran Yang Disajikan Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Ruby Resto'n Lounge Royal Hotel Jember. Adapun Metode Pengumpulan Data Penelitian Laporan Tugas Akhir Ini Metode Observasi, Wawancara Dan Studi Pustaka. Kualitas Pelayanan Untuk Empathy Meliputi Perhatian Pegawai Terhadap Tamu, berkomunikasi dengan baik kepada tamu dan membantu kebutuhan tamu menunjukkan tamu Merasa Diperhatikan Sehingga Para Tamu Merasa Puas Makan. Kualitas Pelayanan Untuk *Reliability* Meliputi Kemampuan Para Pegawai Dalam Memberikan Apa Yang Dibutuhkan Tamu, mampu memberikan pelayanan dengan segera dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam Menangani Masalah Menunjukkan Para Tamu Merasa Terpenuhi Sehingga Para Tamu Merasa Puas Makan Di Restaurant. Kualitas Pelayanan Untuk *Responsiveness* Meliputi Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan, Kesiapan Pegawai Dalam Membantu Tamu Kemampuan Didalam Menangani Keluhan Tamu, Menunjukkan Para Tamu Merasa Daya Tanggap Pegawai Mayoritas Baik Sehingga Para Tamu Merasa Puas

Kata Kunci : Restoran, Peran, waiter/ss, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Tourism is one of the largest industrial groups in the world. The development of tourism in Indonesia is very dynamic, this development cannot be separated from the role of the hotel accommodation business because the two are like two sides of a coin that are complementary and inseparable. However, along with the development of the MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition) tourism trend. This Final Project Research Aims To Know The Role Presented By Waiters And Waitress In Improving Guest Satisfaction At Ruby Resto'n Lounge Royal Hotel Jember. The Method of Data Collection for Research in this Final Project is the Observation, Interview and Pustaka Study. Quality of Service for Empathy includes the attention of employees towards guests, communicating well to guests and helping guests' needs to show guests feel cared for so that guests feel satisfied eating. Quality of Service for Reliability Includes the ability of employees to provide what guests need, able to provide services immediately and as promised. In Handling Problems Shows Guests Feel Fulfilled So Guests Feel Satisfied Eating In The Restaurant. Quality of Service for Responsiveness includes the speed of employees in providing service, readiness of employees in assisting guests, the ability to handle guest complaints, showing guests feel the majority of employees feel good, so that guests feel satisfied

Keywords : Restaurant, Role, Waiter/ss, Quality of Service.



1. Pendahuluan

a. Latar Belakang Masalah

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.

Hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga jasa makanan, minuman dan jasa pelayanan. Dalam suatu hotel terdapat bagian-bagian yang saling terkait antara satu bagian dengan bagian yang lain. Contohnya: front office, housekeeping, accounting, engineering, food and beverage, steward dan security. food and baverage dibagi menjadi dua, yakni Food and beverage Service dan food and beverage Product yang keduanya sangat berkaitan erat dan sangat menentukan terhadap pendapatan hotel. Food and beverage service adalah seksi yang mana tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu-tamu di hotel baik di restoran ataupun di bar sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Restoran adalah salah satu outlet dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu- tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel dan menikmati hidangan di restoran tersebut.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam,

menawarkan bantuan akan menjadi *First Impression* bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh hotel sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu, karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sesuai dengan yang diberikan oleh pramusaji (*waiter/waiterss*). 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 tamu kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran oprasional dan meminimalisir adanya guest complain

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul ” Peran Kerja Waiter/ss Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel’n Lounge”

b. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana ” Peran Kerja Waiter/ss Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel’n Lounge”

2. Tinjauan Pustaka

Pariwisata secara etimologi berasal dari dua kata yaitu “ pari “ 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 dan pemerintahdaerah.

Menurut Huzieker dan Krapf (dalam Wibowo, 2008:2), menyatakan bahwa pariwisata adalah keseluruhan dari gejala-gejala yang ditimbulkan oleh suatu perjalanan dan menetapnya orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, di mana hal tersebut tidak bersifat permanen dan tidak memperoleh penghasilan dari aktifitas yang dilakukanya.. Menurut Gluckman (dalam Wibowo, 2008:4), Pariwisata adalah keseluruhan hubungan antar manusia yang hanya berada dalam sementara waktu dalam suatu tempat dan berhubungan dengan orang orang

yang tinggal ditempat tersebut

Menurut Sinaga (2010), Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.

Adapun maksud dari pengertian 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.

wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. Menurut WTO (dalam Kusumaningrum, 2009:17) membagi wisatawan kedalam tiga bagian yaitu:

1. Pengunjung adalah setiap orang yang berhubungan ke suatu negara lain dimana ia mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh negara yang dikunjunginya.
2. Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung kesuatu tempat pada negara yang sama untuk waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan sebagaiberikut:
 - A. Memanfaatkan waktu luang untuk rekreasi, liburan,kesehatan, pendidikan dan olahraga.
 - B. Bisnis atau mengunjungi kaum keluarga
 - C. Darmawisata atau *excursionist* adalah pengunjung sementara yang menetap kurang dari 24jam di negara yang dikunjungi, termasuk orang yang berkeliling dengan kapal pesiar.

3. Metode Penelitian

Data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Dalam buku ‘Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan’ menurut Muri Yusuf penelitian pengumpulan data kualitatif digunakan untuk melihat dan mengungkapkan keadaan objek dalam sebuah konteks tertentu (2014: 43).

Menurut Sugiono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat di

ukur atau di hitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

4. Hasil dan pembahasan

Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab waiter dan waitress yang bertugas di setiap harinya, maka seorang restaurantcaptain memberikan beberapa peran kepada waiters/ss. Adapun peran itu adalah sebagai berikut :

1. *Hostess*

Waiter atau *waitress* yang berperan sebagai *hostess* adalah *waiter* atau *waitress* yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang dan memastikan sudah memiliki reservasi dan memastikan nomor kamar. Selain itu *hostess* juga bertugas untuk mengingatkan kepada tamu untuk menjaga jarak saat tamu telah memasuki restaurant. *Hostess* juga diwajibkan untuk menyarankan kepada tamu untuk mengenakan sarung tangan atau *handgloves*.

2. *Cashier*

Waiter atau *waitress* yang berperan sebagai *cashier* adalah *waiter* atau *waitress* yang bertugas dalam memproses seluruh tagihan tamu serta bertanggungjawab untuk memberikan laporan keuangan harian kepada pihak *accounting*

3. *Busboy atau busgirl*

Waiter atau *waitress* yang bertugas untuk menyuguhkan makanan dan minuman yang telah di pesan tamu. melengkapi *cutlries* yang dibutuhkan tamu saat menikmati makanannya. Serta membersihkan meja ketika tamu selesai. Selain itu, seorang *waiters* atau *waitress* harus mengenakan atribut protokol kesehatan seperti *hand gloves* dan masker.

4. *Runner Back Area*

Waiter dan *waitress* yang bertanggung jawab atas seluruh perlengkapan yang dibutuhkan ketika oprasional. Seperti kebutuhan *cutleries*, *chinaware* dan lain sebagainya.

Pembagian peran dan tugas kepada *waiter* dan *waitress* ketika oprasional akan memudahkan kelancaran oprasional serta mempelancar komunikasi antar *waiter* atau *waitress* ketika oprasional berlangsung. Kualitas pelayanan yang dapat digunakan

oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan diantaranya adalah:

- Kehandalan (*Realibility*) *Waiter* dan *waitress* diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan segera dan sesuai dengan yang dijanjikan. Di Ruby resto seorang *hostess*, *cashier*, *busboy* atau *busgirl* dan *runner back area* berperan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan kenyataan.
- Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan *waiter* atau *waitress* dalam membantu tamu dengan tanggap. Di Ruby Resto'n lounge seorang *hostess* berperan sekaligus menjadi *cashier*. Yang bertugas menyambut tamu datang dan memproses tagihan *bill* tamu. Hal ini dilakukan agar supaya tamu segera mendapatkan pelayanan.
- Jaminan (*assurance*), kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya oleh tamu. Di Ruby Resto peran *hostess* ketika tamu datang ke restoran adalah menyambut dengan ramah, sopan dan ceria. Memastikan tempat duduk untuk tamu sesuai yang diinginkan. Kemudian seorang *busboy* atau *busgirl* melayani tamu seperti *Taking order*, menyuguhkan makanan dan minuman hingga membersihkan meja.
- *Empathy*, kemampuan *waiter* atau *waitress* dalam berkomunikasi dengan baik kepada tamu dan membantu kebutuhan tamu. Di Ruby Resto'n Lounge *Busboy* atau *busgirl* berperan dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Apabila piring terlihat kosong maka seorang *busboy* atau *busgirl* diharapkan dapat membantu tamu untuk membersihkan meja tanpa harus tamu meminta.
- Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Ruby Resto'n lounge memiliki fasilitas *inside* dan *outside*, didalam restoran terdapat beberapa cctv yang dapat memastikan keamanan tamu ketika datang ke restoran. *Staff* restoran seperti *hostess*, *cashier*, *busboy* atau *busgirl* dan *runner back area* memiliki jiwa *hospitality* untuk melayani tamu.

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

1. Seorang *waiter* dan *waitress* menjalankan dua atau lebih peran. Hal ini menyebabkan seorang *Waiter* dan *Waitress* tidak fokus dalam menjalankan tugasnya

2. 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..
3. Pembagian sesi istirahat yang tidak efektif. Pembagian waktu istirahat yang kurang baik berdampak pada kelancaran oprasional. Terkadang seorang *trainee* harus mem *back up* pekerjaan *staff* karena *staff* sedang break.
4. Tamu yang tidak mematuhi protokol kesehatan di saat pandemi Covid 19. Hal ini terjadi karena tidak semua tamu sadar akan pentingnya memahami peraturan kesehatan di masa pandemi.

Adapun solusi yang dapat dilakukan waiter dan waitress di Ruby Resto'n Longue Royal Hotel Jember untuk mendapatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan yaitu diantaranya:

1. *Waiter* atau *waitress* hendaknya mengikuti *briefing* setiap hari sebelum pergantian *shift*, untuk mengevaluasi setiap pekerjaan setiap *shift*nya.
2. *Waiter* dan *waitress* harus memiliki rasa kepekaan yang tinggi, karena ketika melayani tamu *waiter* dan *waitress* di harapkan cekatan dalam melayani tamu tanpa harus membuat tamu menunggu untuk dibantu.
3. Menegaskan kepada *staff* untuk mengenakan atribut protokol kesehatan dan juga menghimbau kepada setiap tamu tentang akan pentingnya menerapkan protokol kesehatan.
4. Menjalin komunikasi yang baik sesama *waiter* atau *waitress*, pihak *kitchen, bar* dan sekelilingnya agar supaya oprasioanal tidak terhambat.

5. Kesimpulan dan saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1 Peran waiter dan waitress terhadap penigkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawabnya setiap hari, maka Restaurant captaint memberikan beberapa peran kepada waiter/ss. Adapun peran peran itu adalah Sebagai Hostess, Cashier, Busboy atau busgirl, Runner Back Area.

2. Kualitas Pelayanan waiter/ss di Ruby Resto'n lounge dalam menangani tamu menunjukkan hasil yang baik, walaupun melakukan beberapa peran dalam t melaksanakan tugas harian, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang dari waiter/ss saat melaksanakan tugas, yaitu : Keandalan (Realibility), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empathy, Komunikasi (Communication).

Berdasarkan lima indikator tersebut di atas diketahui bahwa peran waiter dan waitress dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Ruby Resto'n lounge

b. Saran

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

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ruby Resto'n lounge pihak hotel khususnya *food and beverage departement* diharapkan memiliki progam bulanan yakni *training* kepada *waiter* dan *waitress*.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ruby Resto'n lounge *waiter* dan *waitress* di harapkan memiliki *standart* pelayanan yang ada Ruby Resto'n lounge

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 penyimpanan 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 Kepariwisataaan*. 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, Betria. 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
- Sugiama, 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) *StandarProses Pembuatan Mie Lamian di Hotel Melia Purosani [tugasakhir].Jember(ID).Universitas Muhammadiyah Jember.*

