

**PERAN WAITER DAN WAITRESS DALAM PENERAPAN STRATEGI UP  
SELLING PADA MASA COVID-19 DI BRANCHE RESTAURANT  
GOLDEN TULIP HOLLAND HOTEL & RESORT BATU**

MochammadArdiyansyah Hartono, Faozen,SE.,MSi

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Dampak pandemi ini ternyata tidak saja pada bidang kesehatan, tetapi juga sangat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Saat ini, masyarakat dianjurkan untuk melakukan *social distancing*, dimana kegiatan belajar, bekerja, dan beribadah dilakukan di rumah. Selain itu, anjuran tentang protocol kesehatan dari WHO (*World Health Organization*) seperti rajin mencuci tangan, menjaga kesehatan dan kebersihan serta selalu mengenakan masker apabila harus keluar rumah juga terus menerus digaungkan. Hal ini tentu berdampak pada kondisi ekonomi masyarakat secara umum, di mana banyak masyarakat dirumahkan karena perusahaan tempat mereka bekerja telah berhenti beroperasi baik secara temporer maupun permanen dengan adanya pandemi ini. Salah satu industri yang sangat terdampak oleh pandemi adalah industri pariwisata, dimana didalamnya terdapat sektor akomodasi wisata atau perhotelan. Sektor ini secara umum didominasi oleh perusahaan besar baik dalam negeri maupun milik asing, sektor perhotelan lumpuh beberapa bulan terakhir.

Up selling yang ada pada suatu hotel akan menjadi tolakukur bagi tamu untuk kembali atau tidak ke hotel tersebut. Laporan Akhir iniberjudul “Peran Up Selling

Pada Masa Covid-19 Di Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu”



*Kata Kunci :Up selling, Food and Beverage section*

## **ABSTRACT**

*The impact of this pandemic is not only in the health sector, but also greatly affects all aspects of people's lives. Currently, people are encouraged to practice social distancing, where learning, working, and worshiping activities are carried out at home. In addition, recommendations regarding health protocols from the WHO (World Health Organization) such as diligently washing hands, maintaining health and hygiene and always wearing masks when leaving the house are also continuously echoed. This certainly has an impact on the general economic condition of the community, where many people have been laid off because the company they work for has stopped operating either temporarily or permanently due to this pandemic. One of the industries most affected by the pandemic is the tourism industry, which includes the tourist accommodation or hospitality sector. This sector is generally dominated by large domestic and foreign-owned companies, the hotel sector has been paralyzed in recent months.*

*The services that exist in a hotel will be a benchmark for guests to return or not to the hotel. This Final Report is entitled "The Role of Up Selling in Asa Covid-19 At Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu ".*

*Key Word : Up Selling, Food and Beverage section*

## 1. Pendahuluan

### a. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan bersantai atau aktivitas waktu luang. Perjalanan wisata pada umumnya dilakukan pada saat seseorang bebas dari pekerjaan yang rutin dilakukan atau pada saat mereka libur atau cuti. Kegiatan berwisata terdiri dari tiga unsur yaitu wisatawan, daerah atau tempat melakukan perjalanan wisata dan waktu perjalanan dan tinggal di tempat wisata. Organisasi Pariwisata Dunia mendefinisikan pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan, dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Definisi yang lebih lengkap turisme adalah industri jasa yang menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahatamahan, tempat tinggal, makanan, minuman, dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan, dan lainnya. Dan juga menawarkan tempat istirahat, budaya, petualangan dan pengalaman baru dan berbeda lainnya.

(sumber : <http://id/Wikipedia.org/wiki/Pariwisata>, diakses tanggal 20Maret 2012)

Menurut SK Menparpostel No.KM 34/HK 103/MPPT-87,hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi

ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah. Sedangkan menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No., PM 10/PW-301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum.

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran pandemi wabah Virus COVID-19 dari Cina kian merebak dan meluas secara cepat dan menjadi polemik global terbesar untuk saat ini. Dunia menjadi waspada akan wabah virus ini, tidak hanya waspada terhadap penyebaran penyakitnya saja, akan tetapi juga waspada terhadap dampak yang mungkin terjadi terhadap perekonomian dunia. Virus Covid-19 yang tengah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan diseluruh dunia, mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya.

Adapun sektor pariwisata merupakan salah satu yang terdampak sangat besar dari kasus wabah virus Covid-19 ini. Pariwisata yang pada awalnya kian mengalami pertumbuhan yang sangat begitu pesat saat ini seakan melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis. Penurunan yang terjadi dalam tingkat hunian Hotel untuk saat ini tidak akan bisa ditanggulangi sampai kasus wabah virus Covid-19 ini menemukan titik terang penyelesaiannya.

Akibat dari pandemi Covid-19 ini memberi dampak negatif bagi dunia pariwisata di Kabupaten Batu, khususnya Perhotelan.

Dan selain itu kota Batu juga banyak sekali tempat wisata maupun penginapan yang sudah dibuat untuk para wisatawan sehingga banyak terjadi persaingan yang sangat ketat dari beberapa hotel, hal ini terjadi karena banyaknya kunjungan yang menyebabkan menipisnya kebutuhan akomodasi terutama dalam hal makanan, dan minuman salah satunya Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu yang terletak di Jl. Cherry No. 10, Pandoman Hill, Kota Batu.

Oleh karena itu setiap Hotel harus memiliki strategi masing—masing yang dapat meningkatkan pendapatan serta kepuasan tamu, dalam hal ini setiap hotel akan memiliki bagian dan tugas masing-masing sesuai departemen yang sudah terbentuk, adapun departemen yang ada di dalam Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu ini adalah, *food and beverages service, food and beverage product, housekeeping, engineering, gardener, sales and marketing, purchasing, security, front office.*

Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu ini merupakan hotel yang berkonsep resort dan berklasifikasi hotel bintang 5 (lima), memiliki 3 restoran yaitu *The Peak, Branche, dan Skydome*. Dimana karyawan restaurant hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter and waitress* berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. *Waiter* atau *Waitress* merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet food and beverage departments* seperti *restaurant, roomservice, bar* dan *banquet*.

Seseorang *waiter and waitress* melayani tamu yang makan dan minum di restoran, ia harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya *grooming* (penampilan diri). *Grooming* seseorang *waiter and waitress* menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik.

*Waiter and waitress* adalah orang yang akan membantu segala keperluan restaurant sebelum *waiter and waitress* juga harus mempunyai kemampuan *upselling* untuk menunjang pendapatan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu, salah satunya dalam memberikan promosi-promosi kepada konsumen yang ada di *Branche* ini selalu *terupdated* dan menurut peneliti hal tersebut membuat *Branche Restaurant Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu* ini lebih unggul dari pada hotel-hotel lainnya. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil penelitian di *Branche*

Restaurant Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu ini dengan judul :Peran Waiter dan Waitress Dalam Strategi *Up Selling* Pada Masa Covid-19 Di *Branche Restaurant* Di Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu – Jawa Timur

b. Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang yang ada, maka penulis membatasi dan merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan ini. Adapun perumusan masalah yang penulis ambil diantaranya: Bagaimana Peran *waiter dan waitress* dalam penerapan strategi *Up-selling* pada masa Covid-19 di *Branche Restaurant* Di Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu?

2. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling-keliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya. Dari pengertian tersebut terlihat bahwa kegiatan wisata merupakan bagian dari kegiatan pariwisata, karena kegiatan pariwisata merupakan kegiatan jamak dari kegiatan wisata itu sendiri.

Menurut Wardhani (2008:4) mengatakan bahwa pariwisata merupakan seluruh kegiatan, fasilitas dan pelayanan yang diakibatkan oleh adanya perpindahan perjalanan sementara dari seseorang ke luar dari tempat

tinggalnya, serta tinggal dalam waktu singkat di tempat tujuan dari perjalanan, untuk tujuan bersenang-senang dan berlibur.

Pariwisata juga merupakan suatu kegiatan perjalanan untuk bersenang-senang mengunjungi objek/atraksi wisata, menyaksikan secara langsung adat setempat, dan tujuan lainnya ( tidak untuk mendapatkan penghasilan, dengan durasi waktu lebih dari 24 jam, sehingga memerlukan kebutuhan utama selain objek-objek wisata yang akan dikunjungi, yaitu : transportasi, akomodasi, dan konsumsi.

b. Pengertian Food and Beverage Departement

Menurut Sujatno (2006:33) *food and beverage department* adalah bagian yang menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, eksibisi, konferensi, pesta kawinan, maupun pertunjukan.

Sedangkan menurut Pendit (1994:4) menyebutkan bahwa *food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari pada tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut. Dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerja sama, 2 bagian tersebut adalah:

1. *Food and Beverage* bagian depan (*front service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *Bar, Restaurant, Banquet* dan *Room service*.
2. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*) yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara Waiter Terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*.

c. Pengertian Up Selling

*Up Selling* atau yang lebih dikenal dengan istilah *personal selling* adalah salah satu alat promosi yang berpengaruh dalam kegiatan pemasaran, karena melalui kegiatan *up selling* seorang pemasar dapat memberikan informasi secara detail dan langsung kepada konsumen mengenai kelebihan perusahaan. Kotler (2002) menyatakan : “... *Personal Selling (Up Selling)* is a personal presentation by the company’s sales forces for the purpose of making sales and building customer relationship”.

Selain itu, *up selling* merupakan penjualan pribadi yang melibatkan komunikasi interpersonal antara pembeli dan penjual untuk memenuhi kebutuhan pembeli untuk kepentingan kedua belah pihak, Tjiptono (2008 : 224) menyatakan :

*Selling (Up Selling)* adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian mencoba membelinya, dengan kata lain *personal selling* merupakan komunikasi dua arah antara penjual dan

konsumen yang terjadi secara langsung dengan bertatap muka tanpa perantara sehingga memberikan pemahaman yang lebih efektif mengenai produk dalam benak konsumen.

Berdasarkan pemaparan definisi *up selling* oleh para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *up selling* merupakan cara yang cukup efektif dalam mempengaruhi konsumen.

### 3. Metode Penelitian

Dalam metode penelitian data ini penulis menggunakan metode yang ditulis oleh Ruslan (2003:31) yakni:

#### 1. Riset Perpustakaan

Yaitu dilakukan dengan cara mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

#### 2. Riset Lapangan

Yakni melakukan penelitian dengan cara memperoleh data langsung dari responden yang ada disana agar perolehan data dapat tercapai, bisa dengan wawancara langsung. Misalnya, melakukan wawancara kepada senior dan tamudengan menanyakan beberapa peranan *waiter and waitress* di *Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort*

### 4. Penerapan Strategi Up Selling Di Brance Restaurat Golden Tulip Holland Resort Batu

Dalam melakukan *up selling*, faktor manusia menjadi sangat dominan, oleh karena itu tiap staf haruslah mempunyai ide baru tiap minggu untuk

menawarkan produk kepada tamu terutama produk minuman yang memiliki nilai pendapatan terendah dari pendapatan hotel lainnya. dapat dikatakan bahwa *waiter and waitress* di *Branche Restaurant* memiliki peranan penting dalam operasional kerja terutama dalam melakukan berbagai jenis strategi untuk meningkatkan pendapatan hotel terutama pendapatan *beverages*. Setiap *waiter and waitress* tentunya diharapkan mampu melakukan kegiatan *up selling* dengan strategi yang dimilikinya. Strategi *up selling* harus selalu dijalankan setiap saat, hal ini bertujuan untuk terus meningkatkan penjualan. Semua individu yang menjadi bagian dari tim, wajib menjalankan strategi *upselling*, biasanya ketentuan dalam menjalankan strategi *up selling* di restoran biasanya diberikan melalui *training* atau pelatihan dan *team leader* yang bertanggung jawab mengevaluasi hasil *upselling* apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

#### 5. Solusi Dalam Penerapan Strategi Up Selling Di Branche Restaurant Golden Tulip Hotel & Resort Batu

Setiap permasalahan yang terjadi tentu memiliki penyelesaian masalah tersendiri untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan baik dan benar. Oleh karena itu, setiap permasalahan yang terjadi pada penerapan strategi *up selling beverages* yang dilakukan *Branche Restaurant* guna meningkatkan pendapatan hotel harus diselesaikan dengan pemecahan masalah yang sesuai agar masalah yang ditimbulkan tidak terjadi secara terus – menerus (kontiniu).

Adapun solusi yang dapat dilakukan antara lain :

- 1) Melakukan *training* kepada semua staf tentang tata cara *upselling* yang efektif dan efisien
- 2) Melakukan promosi-promosi menu melalui medial sosial, flyer atau radio dalam menarik minat pelanggan
- 3) Melakukan kerjasama dengan pihak luar contohnya bank, untuk ikut membantu mempromosikan produk
- 4) Menyampaikan promosi ketika tamu ketika melakukan *check-in*
- 5) Menyampaikan promosi melalui tv hotel
- 6) *Waiter* rajin *upselling* promo selama *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.

#### 6. Kesimpulan

- 1) Strategi *waiter and waitress* dalam *up selling* di *Branche Restaurant* belum maksimal dikarenakan kurangnya pelatihan dan kegiatan promosi yang menjadi penyebab *Waiter and waitress* tidak dapat melakukan kegiatan *up selling* dengan maksimal.
- 2) Peran *waiter and waitress* sangatlah penting dalam penerapan strategi *up selling* di *branche restaurant* karena mereka bertemu langsung dengan tamu, sehingga memudahkan untuk melakukan *upselling* secara langsung. *Waiter and waitress* memiliki kewajiban untuk melakukan *up selling* untuk meningkatkan pendapatan restoran hotel

- 3) Setiap strategi yang dilakukan tidak selalu berjalan dengan baik karena disebabkan beberapa kendala yang membuat kegiatan *up selling* tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukannya upaya penyelesaian kendala untuk mendukung berjalannya kegiatan *up selling* dalam operasional restoran

## 7. Saran

- 1) *Waiter and waitress* haruslah memiliki pengetahuan *Up Selling* yang luas guna memberikan pemahaman yang jelas kepada tamu ketika proses *upselling* berlangsung.
- 2) Seluruh staf *food and beverage service* perlu membuat kebijakan dalam mengkaji ulang strategi *up selling* dan menambah kegiatan – kegiatan promosi atau *up selling* lainnya terhadap produk minuman.
- 3) *Food and Beverage Manager* harus lebih memberikan motivasi, arahan, dan pelatihan kepada *Waiter and waitress* nya agar kegiatan *up selling* yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan baik dan memberikan *reward* bagi *waiter and waitress* yang berhasil melakukan *up selling* dengan pendapatan yang besar



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardjuno, W. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Bandung: Erlangga.
- Asep Hermawan, 2006. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Harinaldi. 2005. *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*, Erlangga, Jakarta
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*, Edisi Kedua. PT Prenhallindo : Jakarta.
- Rahardja, Prathama. Manurung, Mandala. 2005. *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*, Edisi Ketiga, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Suwithi, Ni Wayan. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Jakarta: Depdiknas

Perwani, Yayuk Sri,.(1993).*Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping untuk,Akademi Perhotelan ,Jakarta*. Gramedia Pustaka Utama

Pendit, Nyoman, S. 1994. *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta : Pradnya Paramita

Wardhani, IGK,2008, *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Universitas Terbuka

Yoeti, Oka, A. Edisi Revisi 1996, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Penerbit Angkasa, Bandung

