

**PROSEDUR WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI  
BREAKFAST PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI  
ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

**Nila Faradia : 1900531006**

**Pembimbing : Hadi Jatmiko, SST. Par ,M.Si**

Program Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

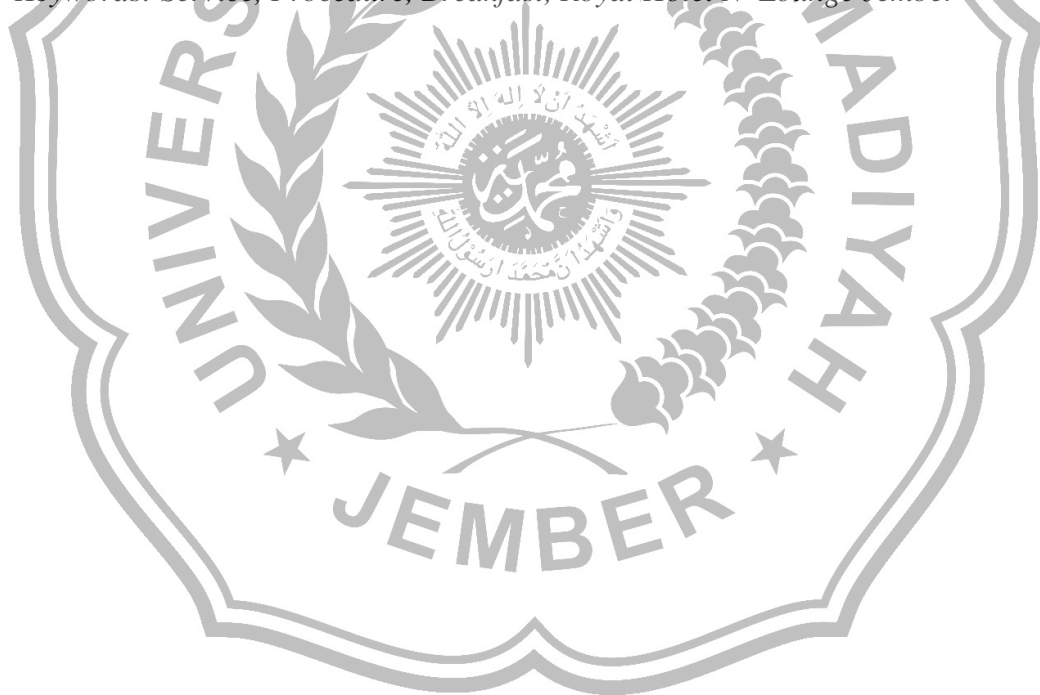
Penulisan Laporan akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Prosedur waiter/waitress dalam menangani breakfast pada saat pandemi covid-19 di royal hotel N, lounge jember. Dengan informasi yang diperoleh dari para staff royal hotel N' lounge jember, berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif yang didapatkan dari Royal Hotel N' Lounge Jember selama proses *On The Job Training* berlangsung, dengan sumber data primer dan sekunder untuk memperkuat deskripsi hasil Laporan Akhir ini. Teknik analisa data dalam Laporan Akhir ini menggunakan teknik Analisis Deskriptif dan Analisa SWOT. Prosedur Waiter/Waitress dalam menangani breakfast pada saat pandemi covid-19 di Royal Hotel N' Lounge Jember dapat di deskripsikan bahwa prosedur pelayanan di Royal Hotel N' Lounge masih dapat berjalan efektif dengan sistem *physical distancing* dan menaati protokol kesehatan berdasarkan surat edaran pemerintah guna menjaga keselamatan dan kesehatan dari penyebaran virus covid-19.

Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Breakfast, Royal Hotel N' Lounge Jember

## ABSTRACT

*The writing of this final report aims to describe the waiter/waitress procedure in handling breakfast during the covid-19 pandemic at the Royal Hotel N, Jember lounge. With information obtained from the staff of the royal hotel N' lounge jember, based on the dimensions of responsiveness, realibility, empathy, the types and sources of data used are qualitative and quantitative data obtained from the Royal Hotel N' Lounge Jember during the On The Job Training process, with primary and secondary data sources to strengthen the description of the results of this Final Report. The data analysis technique in this final report uses descriptive analysis and SWOT analysis techniques. The Waiter/Waitress procedure in handling breakfast during the COVID-19 pandemic at the Royal Hotel N' Lounge Jember can be described as that the service procedure at the Royal Hotel N' Lounge can still run effectively with a physical distancing system and obeying health protocols based on government circulars to maintain the safety and health of everyone from the spread of the covid-19 virus..*

*Keywords: Service, Procedure, Breakfast, Royal Hotel N' Lounge Jember*



## 1. Pendahuluan

### a. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini berkembang pesat sesuai arus globalisasi dalam bidang teknologi dan informasi. Industri pariwisata juga merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karena pariwisata bisa dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, supplier bisnis. Dengan kondisi tersebut pemerintah berinisiatif mengambil kebijaksanaan dengan mengangkat industri pariwisata sebagai salah satu aset andalan yang diharapkan mampu menambah pemasukan bagi devisa negara. Selain itu industri pariwisata memiliki beragam jenis industri antara lain yaitu industri akomodasi atau lebih dikenal dengan usaha perhotelan, tour & travel, usaha-usaha yang bergerak dalam bidang *food and beverage* seperti restoran, Sebagaimana yang tertuang dalam *UU No. 10 Tahun 2009* bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata, dan usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata.

Perkembangan pariwisata pada Kabupaten Jember mulai terlihat sejak kepemimpinan Kabupaten Jember dipegang oleh MZA. Djalal, yang mana sektor pariwisata dijadikan sebagai salah satu dari tiga sektor yang diprioritaskan karena daerah jember mempunyai potensi kekayaan alam yang menarik bagi pengembangan pariwisata dan di samping itu sektor pariwisata dapat menyerap sumberdaya alam dan sumberdaya manusia secara bersama-sama (Pemerintah Kabupaten Jember, 2010:4).

Perkembangan pariwisata Kabupaten Jember saat ini semakin dikenal luas dengan adanya kreativitas seniman lokal dalam mengemas pameran busana model karnaval sepanjang 3,6 km. Hal ini yang menjadi alasan pemerintah mengembangkan pariwisata di Kabupaten Jember. Dampak dari perkembangan pariwisata tersebut adalah peningkatan PAD pada tahun 2008 dari sektor pariwisata yang menyumbangkan dana berkisar sebanyak Rp 2,5 Miliar mampu menembus angka Rp 12 Miliar pada tahun 2014, yang mana Rp 1,2 Miliar ini dihasilkan dari restoran atau wisata kuliner. Kemudian pada tahun 2009-2010 pariwisata di Jember menjadi kontribusi terbesar kedua dalam membentuk PDBR sehingga pertumbuhan perekonomian di Jember secara umum terus meningkat pada kisaran 6,04% kenaikan yang cukup signifikan tersebut dari sektor perdagangan, hotel dan restoran (9,48%) yang mana 7,24% dari

sektor perhotelan dari pengaruh wisatawan yang mengalami peningkatan sebesar 534.955 orang sehingga sangat mempengaruhi pertumbuhan perhotelan di Kabupaten Jember sebesar 7,24% (Profil Disperindag, 2013:21).

Menurut *KEMENPAN No. 26 tahun 2004* menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah suatu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Dalam serangkaian proses pelayanan tersebut juga harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara mulai tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan sehingga mempermudah kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan.

Mengenai pengertian pelayanan (*service*) Lovelock, Christoper H, (1991:7) mengatakan bahwa : “*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami” berdasarkan pengertian tersebut berarti *service* merupakan produk yang tidak ada wujud dan bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerimannya.

Produktifitas pelayanan di restoran Royal Hotel N' Lounge Jember selama pandemi covid-19 dilakukan dengan pemberian garda terdepan bagi tamu restoran, sehingga tamu tidak perlu khawatir akan terjadinya penyebaran virus covid-19, karna dengan prosedur pelayanan khusus yang diberikan melalui pelayanan para waiter/waitress dengan sistem *physical distancing*, mematuhi protokol kesehatan serta menjaga seluruh peralatan, perlengkapan dan juga seluruh area tetap bersih dan di jaga kebersihannya, sehingga proses pelayanan dapat berjalan efektif dan aman selama mematuhi prosedur dan menjalankan kebijakan.

Maka dari itu, penulis tertarik mengambil judul “Prosedur Waiter/waitress Dalam Menangani Breakfast Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel N' Lounge Jember”

#### **b. Rumusa Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas adalah Bagaimana Prosedur Waiter/waitress Dalam Menangani Breakfast Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel N' Lounge Jember”.

## **2. Kajian Pustaka**

### **a. Pengertian Pariwisata**

Secara etimologi, kata pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua suku kata, yaitu : “pari” dan

“wisata”. Pari berarti banyak, berputar-putar, berkali-kali, atau berkeliling. Sedangkan wisata berarti perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Menurut UUD No. 10 tahun 2009 pengertian pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk berbagai tujuan sesuai kebutuhan seperti rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.

Menurut Yoeti, (1996:116), pariwisata dapat disimpulkan menjadi beberapa point antara lain : perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, perjalanan yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain, orang yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lainnya bukan untuk mencari penghasilan, perjalanan harus selalu dikaitkan dengan rekreasi atau kebutuhan.

#### **b. Pengertian Wisatawan**

Pengunjung adalah orang – orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara yang terdiri dari banyak orang dengan tujuan yang berbeda – beda (Yoeti, 1985, p.123). Menurut Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB No. 870 pasal 5 dijelaskan bahwa pengunjung adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa dengan alasan apapun selain usaha untuk mencari pekerjaan. Dalam bahasa sehari –

hari, kata pengunjung lebih akrab disebut dengan kata wisatawan (*tourist*) yang merupakan pengunjung sementara yang paling sedikit tinggal selama 24 jam di negara tujuan dan perjalanannya dalam rangka liburan, kesehatan, studi, keagamaan, olah raga, kepentingan bisnis, keluarga, dan konferensi.

### c. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial dalam SK Menparpostel No.KM/37/PW/304/MPPT-86.

Menurut Hermawan dkk. (2018). Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial.

### d. Pengertian *Food And Beverage Department*

*Food And Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuha lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan di kelola secara komersial serta professional. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak di perlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan (Richard Komar,2014:36)



#### **e. Pengertian *Food And Beverage Service Department***

Menurut Mertayasa (2012:2), menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel.

Menurut Mertayasa (2012:3), ada beberapa fungsi *F&B Service* yaitu :

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan diluar hotel (*catering*).
2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan *F&B* yang dilakukan oleh seksi *steward*.
4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

### **3. Metode Penelitian**

#### **a. Teknik Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2013:145). Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Royal Hotel N'Lounge Jember hal-

hal yang mendukung sebagai data penelitian ini termasuk temuan-temuan data yang berkaitan dengan bagaimana prosedur waiter/waitress dalam menangani breakfast pada saat pandemi covid-19 di Royal Hotel N' Lounge Jember.

#### **b. Teknik Wawancara**

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu (Sugiyono, 2013:231). Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak terkait seperti General Manager, Executive Food And Beverage Service dan Staff Food And Beverage Service di Royal Hotel N' Lounge Jember. Wawancara ini dilakukan guna menggali lebih dalam lagi informasi-informasi penting yang nantinya akan dijadikan data pendukung.

#### **c. Teknik Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, Dokumentasi biasanya dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi dapat juga berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain – lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain – lain (Sugiyono,

2013:240). Teknik dokumentasi juga merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara sebagai pendukung data dalam penelitian kualitatif.

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

##### **a. Gambaran Umum Prosedur Waiter/Waitress Dalam Menangani Breakfast Saat Pandemi Covid-19 di Royal Hotel n' Lounge Jember.**

Ruby Restaurant adalah suatu restaurant yang ada di Royal Hotel n' Lounge Jember yang di sediakan untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu umum. Berdasarkan dari hasil penelitian magang, Ruby Restaurant memiliki beberapa prosedur khusus yang dilakukan oleh para waiters/waitress selama bekerja pada saat pandemi covid-19 berlangsung guna mengantisipasi penyebaran virus covid-19.

Pelayanan Breakfast di restaurant Royal Hotel n' Lounge Jember (*Ruby Resto*) menggunakan pelayanan *Self Service* yakni pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja perasmanan, sehingga tamu secara bebas memiih dan mengambil sendiri makananya sesuai dengan selera. Restaurant Royal Hotel n'

Lounge Jember (*Ruby Resto*) juga memberikan berbagai hidangan yang bervariasi dan pilihan menu yang berbeda setiap harinya dengan system rolling 3 kali dalam 1 minggu berganti jadwal.

Berikut merupakan prosedur yang dilakukan waiter/waitress dalam menangani *breakfast* pada saat pandemi covid-19 :

**1. Persiapan waiter/waitress sebelum memberikan pelayanan *breakfast* selama pandemi covid-19.**

Persiapan pelayanan (*Pre Operation*) dilakukan sebelum jam buka, para waiter/waitress mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut persiapan fisik meliputi :

- a. *Grooming* dari ujung rambut sampai ujung kaki.
- b. Menggunakan *uniform* dan *name tag* yang telah ditentukan oleh Royal Hotel n' Lounge Jember.
- c. Menggunakan masker dan *hand glove* yang telah disediakan oleh Royal Hotel n' Lounge Jember.
- d. Penyemprotan *desinfektan* ke seluruh badan oleh masing-masing waiter/waitress

**2. Pelayanan yang dilakukan waiter/waitress pada saat handling *breakfast* selama pandemi covid-19.**

Persiapan pelayanan setelah jam buka berlangsung para waiter/waitress diharuskan siap dengan pembagian job deskripsi masing-masing diantaranya sebagai berikut

1. *Greeting the guest*

Dimana posisi waiter/waitress berada tepat di samping pintu masuk restoran untuk menyambut dan menyapa tamu dengan ramah menanyakan nama dan nomor kamar tamu dan mempersilahkan untuk masuk.

2. *Refil menu dan cutleries yang habis*

Dimana waiter/waitress cekatan memperhatikan sajian menu dan cutleries yang mulai berkurang dan mulai merefilnya

3. *Clear up and crumbing down*

Proses dimana waiter/waitress mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan dan membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses *clear up* dilakukan menggunakan napkin dan semprotan *desinfektan*.

**3. *Closing pelayanan Breakfast***

Waiter/waitress melakukan *closing* sesuai jam yang ditentukan restoran. Adapun prosedur *closing breakfast* adalah sebagai berikut:

1. *Closing buffet*, waiter/waitress mengangkat peralatan dan membersihkan meja buffet yang telah selesai digunakan breakfast.
2. *Dusting table*, membersihkan meja dan kursi dari remah-

remah makanan.

3. *Sweeping & Mooping the floor*, membersihkan lantai dan seluh area restoran, menjaga seluruh area tetap bersih untuk digunakan pada sesi berikutnya.
4. *Polishing glassware, plate dan cutleries*, dan menyusun rapi kedalam setiap tempatnya.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### a. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Pelayanan Breakfast di restaurant Royal Hotel n' Lounge Jember (*Ruby Resto*) ini menggunakan pelayanan *Self Service* dengan sistem *buffe table* yakni pelayanan restoran dimana variasi menu makanan berganti setiap tiga hari dalam sekali dan semua makanan secara lengkap (hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja perasmanan, sehingga tamu secara bebas memilih dan mengambil sendiri makananya sesuai dengan selera.
2. Prosedur waiter/waitress dalam menangani breakfast pada saat pandemi covid-19 di Royal Hotel n' Lounge Jember (*Ruby*

*Resto*) terdiri dari tiga tahap yaitu Tahap Persiapan, Tahap Pelayanan pada saat breakfast, Tahap setelah pelayanan breakfast selesai. Tahapan prosedur tersebut dilaksanakan dengan baik oleh waiter/ss di Royal Hotel n' Lounge Jember (*Ruby Resto* )

**b. Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan prosedur pelayanan breakfast yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh waiter/ss
2. Menyajikan menu breakfast yang lebih variatif lagi, supaya tamu lebih puas.
3. Selalu memperhatikan dan meningkatkan prosedur pencegahan penularan virus covid-19.



## DAFTAR PUSTAKA

- Hermwan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*.Pekalongan: Penerbit NEM.
- KEMENPAN No. 26 Tahun 2004. Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lovelock, Christoper H, 1991. *Services Marketing*. Pennsylvania State University: Prentice Hall.
- Mertayasa, I Gede Agus, 2012. *Food & Beverage Service Operational*, Yogyakarta: Andi.
- Pemerintah Kabupaten Jember, APBD Kabupaten Jember 2006-2010 (Jember : pemda, 2010).
- Profil Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Energi Sumber Daya Mineral, Potensi Dan Peluang Investasi Kabupaten Jember Tahun 2012, Jember: Disperindag, 2012
- Richard Komar. (2014). *Hotel management*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana 1 Kompas Gramedia Building.
- Setiawan, Yogga Ahmad. 2015. *Perkembangan Pariwisata di Kabupaten Jember Tahun 2003-2014*, (Online). (<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/68802/>, diakses 14 juni 2022).
- SK Menparpostel No.KM/37/PW/304/MPPT-86. Tentang Peraturan Usaha dan Pengelolaan Hotel
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Skripsi Dan Tesis*. Yogyakarta: Suara Media.
- UUD No. 10 Tahun 2009. Tentang Kepariwisataaan
- Yoeti, Oka A 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata Bandung* : Penerbit Angkasa



Yoeti, Oka A. 1985. Penuntun praktis pramuwisata Profesional Bandung :  
Penerbit Angkasa

