PERAN *WAITER* DAN *WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IMARI JEPANG *RESTAURANT* DI JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA

Muhim Matus, Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh sesorang atau lebih untuk melakukan perjalanan dari satu tempat yang lain dengan tujuan untuk bersenang- senang maupun melakukan kegiatan wisata/rekreasi. Banyak hal yang harus diperhatikan dalan kegiatan pariwisata itu sendiri. Salah satunya adalah di bidang perhotelan. Hotel menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata dimana hotel sangat diperlukan sebagai salah satu alternatif menginap bagi wisatawan yang datang dan tinggal di suatu destinasi wisata. Hotel memiliki banyak departemen-departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *food and beverage department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman. Imari restaurant merupakan restaurant Jepang. *Imari Restaurant* ini melayani tamu saat lunch dan dinner. Untuk mengetahui peran pramusaji dalam meningkatkan pelayanan di Imari Restaurant maka penulis melakukan *training* selama enam bulan. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik uraian dan teknik analisis SWOT. Analisa ini digunakan untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, peluang dan ancaman dari obyek riset. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab *waiter dan waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang *restaurant captain* membagi menjadi beberapa peran yakni *hostess, cashier, busboy atau busgirl* dan *runner back area*. Dengan pembagian tugas kepada *waiter* dan *waitress* ketika oprasional akan membantu kelancaran oprasional.

Kata kunci : Restoran, Pelayanan, Pramusaji

ABSTRACT

Tourism is an activity carried out by someone or more to travel from one place to another for the purpose of having fun or doing tourist / recreational activities. Many things must be considered in the tourism activity itself. One of them is in the hospitality field. The hotel is one of the most important aspects in tourism activities where the hotel is very much needed as an alternative stay for tourists who come and stay in a tourist destination. The hotel has many departments that support the smooth operation of the hotel, one of which is the food and beverage department which is fully responsible for processing until the time of serving food and drinks. Imari restaurant is a Japanese restaurant. Imari Restaurant serves guests at lunch and dinner. To find out the role of waiters in improving services at Imari Restaurant, the author conducted training for six months. In this study, the analysis technique used is the description technique and SWOT analysis technique. This analysis is used to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the research object. In implementing and optimizing the roles and responsibilities of waiters and waitresses on duty every day, a restaurant captain divides into several roles namely hostess, cashier, busboy or busgirl and runner back area. With the division of tasks to waiters and waitresses when operational will help the smooth operation.

Keyword : Restaurant, Service, Waiter atau Waitress

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Menurut *World Tourism Organization* pariwisata atau *turisme* adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Definisi yang lebih lengkap,*turisme* adalah industri jasa. Menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan dan lain-lain. Dan juga menawarkan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan,pengalaman baru dan berbeda lainnya.

Banyak negara bergantung dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh Organisasi Non-Pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokal.

Menurut Undang Undang No. 10atau2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan makanan dan minuman di Imari *Restaurant* tersedia hanya pada waktu *lunch* dan *dinner*. Pelayan 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 standar 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* atau *waiterss)*. *Waiter* atau *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 operasional dan meminimalisir adanya *guest complain*, Dalam hal ini pelayanan di Imari Japan *Restaurant* JW Marriott Surabaya belum optimal.

b. Rumusan Masalah

Dari uraian Latar Belakang tersebut adapun rumusan masalah sebagai berikut :

"PERAN *WAITER* ATAU *WAITRESS* DALAM MENNGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IMARI JEPANG *RESTAURANT* DI JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA"

c. Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata.
2. Untuk mengetahui Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Imari Japan Restaurant at JW Marriott Hotel Surabaya.

d. Metode Penelitian

Adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Teknik Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan , gambar , atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian , sejarah kehidupan (*life histories*) , cerita , biografi , peraturan dan kebijakan. Dokumen yang 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. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode *observasi* dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

4. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

Metode penelitian ini merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperoleh melalui buku – buku, majalah, brosur, internet serta bahan – bahan perkuliahan yang berhubungan dengan objek penelitian untuk melengkapi kebenarannya.

e. Sejarah Singkat JW Marriott Hotels Surabaya

JW Marriott Hotels adalah salah satu hotel mewah bintang 5 (*****) di Surabaya, yang berdiri sejak tahun 1996, beralamat di Jalan Embong Malang No. 85 – 89 Surabaya. Sebuah bangunan yang memiliki 25 lantai ini terletak di pusat kota Tunjungan Surabaya. Rancangan dari setiap kamar memakai gaya Eropa mewah. Restoran di hotel tersebut menghidangkan hidangan tionghoa, jepang, dan mancanegara. Jaraknya dengan Bandar Udara Internasional Juanda berjarak sekitar 14.8 kilometer, sementara akses menuju angkutan umum terdekat dengan JW Marriott Surabaya adalah Stasiun Pasar Turi.

f. Gambaran khusus Imari Japan Restaurant di JW Marriott Hotels Surabaya

Imari Restaurant merupakan salah satu restauran ternama disurabaya, yang terletak di JW Marriott Hotels Surabaya. Terletak di lantai dua berdampingan dengan *restaurant* cina dan royall ballroom. Imari restauran beroprasional ketika *lunch* mulai dari jam 12.00 hingga jam 15.00 dan *dinner* mulai dari jam 18.00 hingga 23.00, beragam menu khas jepang disajikan seperti *sushi, sashimi.* Imari *restauran* memiliki 3 (tiga) bagian yakni *Dinning, Teppankyaki, dan Private Dinning Room.*

g. Kesimpulan

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

1. Peran *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kualitas pelayanan meliputi *preparation, oprasional* hingga *handle over*. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab *waiter dan waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang *restaurant captain* membagi menjadi beberapa peran. Adapun peran peran itu adalah:

   a. *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. *Seating the guest* serta menjelaskan *special menu of the day*.

b. *Cashier*

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

c. *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.

d. *Runner Back Area*

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

Lima indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan diantaranya adalah:

1. Kehandalan *(Realibility) Waiter* dan *waitress* diharapakan mampu memberikan pelayanan dengan segera dan sesuai dengan yang dijanjikan. Di Imari *Restaurant* Seorang *hostess, cashier, busboy* atau *busgirl* dan r*unner back area* berperan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan kenyataan. Ini dapat dibuktikan ketika *waiter* atau *waitress* melakukan *taking order*, seorang *waiter* atau *waitress* merekomendasikan kepada

tamu *special menu of the day*. Menu yang di rekomendasikan harus sesuai dengan yang di saran kan oleh *waiter* atau *waitress.*

2. Daya tanggap *(responsiveness)*, keinginan *waiter* atau *waitress* dalam membantu tamu dengan tanggap. Di Imari *Restaurant* 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.
3. Jaminan *(assurance)*, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya oleh tamu. Di Imari *Restaurant* Peran *hostess* ketika tamu datang ke restoran adalah menyambut dengan ramah, sopan dan ceria. Memastikan tempat duduk untuk tamu sesuai yang di inginkan.
4. *Empathy*, kemampuan *waiter* atau *waitress* dalam berkomunikasi dengan baik kepada tamu dan membantu kebutuhan tamu. Di Imari *Restaurant Busboy* atau *busgirl* berperan dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Apabila piring terlihat kosong maka seorang *busboy* atau *busgirl* di harapkan dapat membantu tamu untuk membersihkan meja tanpa harus tamu meminta.
5. Bukti langsung *(tangibles)*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Imari *Restaurant* berkapaitas 155 seat yakni *inside* dan *outside*. *Staff* restoran seperti

hostess, cashier, busboy atau *busgirl* dan *runner back area* memiliki jiwa *hospitality* untuk melayani tamu.

Berdasarkan lima indikator tersebut di atas diketahui bahwa peran *waiter* dan *waitress* dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Imari *Restaurant*. Hal ini di tunjukan oleh sikap tamu yang puas melalui isian *guest comment* terhadap pelayanan yang diberikan di Imari *Restaurant*.

h. Saran

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

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Imari *Restaurant* pihak hotel khususnya *food and beverage departement* diharapkan memiliki progam bulanan yakni *training* kepada *waiter* dan *waitress.*
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Imari *Restaurant waiter* dan *waitress* di harapkan memiliki *standart* pelayanan yang ada di Imari *Restaurant.*
4. Untuk menambah SDM (sumber daya manusia) di harapakan untuk menambah kualitas pelayanan khususnya di Imari *Restauran*.

DAFTAR PUSTAKA

Marsum. A.W 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV Yogyakarta: Andi

Marpaung dan Bahar. 2000. Pengantar Pariwisata Bandung: Alfabeta Yogyakarta 2019

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta.Bumi Aksara.

Ni Wayan Suwiti, 2008 *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta. Depdiknas Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.

Rumekso,SE. 2004. *Housekeeping Hotel***.**Yogyakarta:Andi

Soekresno.2000. *Management Food and Beverage, Service Hotel Jakarta* : PT Gramedia Pustaka

Tjiptono, Fandy. 2004 *Service Management* Mewujudkan layanan Prima Yogyakarta :Andi

Undang-Undang No. 10. 2009. Tentang Kepariwisataan