

PERAN WAITER DAN WAITERSS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RAYUNAN RESTORAN
HOTEL WYNDHAM DREAMLAND BALI

Hafirda Hidayat Diningsih, Drs.Juhanda.M.Par

ABSTRAK

Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui pekerjaan yang disajikan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rayunan restaurant di Wyndham Dreamland Resort Bali dan tanggapan tamu atas kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan Tamu di Rayunan Restaurant di Wyndham Dreamland Resort Bali. Adapun metode pengumpulan data penelitian laporan tugas akhir ini metode observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tamu merasa puas makan di Rayunan restaurant Wyndham Dreamland Resort Bali. Kualitas pelayanan untuk empathy meliputi perhatian pegawai terhadap tamu, sikap para pegawai menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan. Kualitas pelayanan untuk reliability meliputi kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai 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 Makan, ditunjukkan hasil angket yang disebarkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memberikan solusinya. Kualitas pelayanan untuk assurance meliputi jaminan keamanan dan kenyamanan, menunjukkan para tamu merasa nyaman makan di Rayunan restaurant. Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka Dapat disimpulkan: 1) harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa meliputi responsiveness dan assurance, karena menurut tamu kedua faktor Tersebut sudah dapat terpenuhi. Akan tetapi tidak ada salahnya apabila pihak hotel meningkatkan faktor-faktor tersebut pada dimensi-dimensi kualitas Pelayanan yang dianggap masih kurang baik, seperti untuk dimensi tangible, yang terdiri atas variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restoran, kebersihan makanan, kerapian dan keseragaman karyawan hotel. Ini semua harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan tamu

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata andalannya. Dan mulai berkembang dengan makin banyaknya hotel, pendidikan keterampilan untuk keperluan wisata, dan akomodasi.

Telah kita ketahui bahwa Negara kita negara indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang berbentang dari sabang sampai merauke, mulai dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya banyak orang menyebutkan indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas di mana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut dan banyak turis baik turis domestik maupun mancanegara yang mengagumi keanekaragaman wisata dan budaya bangsa indonesia. (Ichsan, 2017:1)

Pulau Bali merupakan destinasi wisata paling populer di indonesia. Bali memiliki resor terbaik di dunia berpadu dengan pantai-pantai yang menawan yang sangat terkenal keindahannya dengan segala aktifitas dengan gemerlap kehidupan malamnya yang meriah serta pesona alamnya yang tiada tara. Bali juga dikenal dengan sebutan Pulau Dewata, pulau seribu pura, atau Pulau Surga. Karena di samping pantai-pantai Bali yang memang sudah sangat terkenal keindahannya, Bali juga memiliki keindahan alam yang luar biasa dan lengkap, seperti gunung berapi, sawahnya yang bersusun menghampar hijau memberikan rasa damai dan ketenangan, butiran pasir dan keindahan alam bawah lautnya yang mengagumkan seolah menjadi persembahan keindahan alam yang tiada habisnya, serta keunikan seni budayanya dan berbagai hasil kerajinan tangan yang khas dan fasih dari para pengrajinnya. Bali adalah tempatnya berkumpulnya berbagai wisatawan dari seluruh dunia. Bagi wisatawan asing pantai-pantai yang ada di Bali memiliki ombak-ombak yang terkenal sebagai lokasi surfing untung berselancar seperti pantai Kuta, Uluwatu, dan Pantai Dreamland.

Menuju Pulau Bali melalui jalur udara dapat dilakukan dari berbagai daerah di seluruh Indonesia. Transportasi udara dilayani melalui Bandara Ngurah Rai dengan destinasi ke sejumlah kota besar di Indonesia, Australia, Singapura, Malaysia, Thailand, RRC, Jepang, dan kota-kota lainnya. Rute lain menuju Bali adalah dengan perjalanan darat. Dari arah barat yaitu melalui Pulau Jawa kemudian melalui penyebrangan Banyuwangi dengan menggunakan kapal feri yang berada di wilayah Jawa Timur. Sedangkan dari arah timur melalui pelabuhan Lembar Pulau Lombok menuju pelabuhan Padangbai Bali. Untuk akomodasi anda tidak perlu khawatir. Bali memiliki fasilitas akomodasi yang sangat banyak di sekitar daerah wisatanya. Bali benar-benar ingin memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan dengan kenyamanan, ketenangan, keramahan agar para wisatawan dapat menikmati masa kunjungannya di Pulau Bali menjadi sebuah perjalanan wisata yang indah dan tak terlupakan. Akomodasi hotel

berbintang yang terdapat di kota-kota besar wisata dunia lainnya seperti Sheraton, Anvaya, Wyndhamdreamland dan lainnya juga ada di Bali. Hotel menengah maupun hotel melati, villa, cottage akan anda temukan. Kebanyakan hotel berbintang terletak di Kuta, Nusa Dua. Hotel tersebut biasanya memiliki private spot di pantai-pantai tertentu.

b. Rumusan Masalah

Dari latar belakang judul di atas dapat diambil rumuskan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana Respon Waiter and Waiters dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Rayunan Restoran.

2. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah serangkaian orang-orang yang melakukan perjalanan menuju suatu destinasi, dan mereka tinggal di dalamnya dengan waktu yang tidak lebih dari satu tahun secara berturut-turut, untuk keperluan mengisi waktu luang, bisnis, dan tujuan-tujuan lainnya, yang tidak terkait dengan kegiatan mencari nafkah, ditempat mereka berkunjung.

Krapft (dalam Novitasari 2014:9) menyatakan bahwa berdasarkan badan dunia yang membidangi kepariwisataan, yaitu United Nations Of World Tourism Organization (UN-WTO), kepariwisataan dapat dijelaskan sebagai berikut: Tourism is the activities of person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purposes, not related to and activity remunerated with in the place visited.

Maksud dari pengertian diatas adalah kepariwisataan adalah aktivitas seseorang dan keberadaan di suatu tempat diluar lingkungan mereka yang tidak berurutan dalam satu tahun, untuk bersenang-senang, kesibukan dan tujuan lainnya. Aktivitas yang tidak berhubungan dengan mengupai atau menggaji seseorang di tempat berkunjung tersebut.(Koen Meyers 2009).

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.

3. Metode Penelitian

Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu hotel yang terletak di Kawasan pecatu indah Jl.pantai Dreamland, pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kab.Bandung, Bali. Selain itu Hotel Wyndham Dreamland an and Resort Bali terletak di antara alam di antara klub pantai mewah, lapangan golf pemenang penghargaan di pantai dreamland yang terkenal,

Wyndham Dreamland Bali adalah landasan peluncur yang sempurna untuk mengalami keajaiban Bali.

Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali terletak di kedai pantai yang tenang antara Kuta dan Uluwatu dekat dengan pantai Bingin dan istirahat selancar padang padang, Resort ini adalah tujuan yang ideal untuk perjalanan relaksasi dan berselancar dengan fasilitas termasuk SPA dan pusat kesehatan, studio yoga bersama dengan ruang acara dan fungsi, 177 kamar untuk dipilih dari vila mewah satu dan dua dengan kolam renang pribadi dan kamar dan suite deluxe yang ditata penuh gaya. Perpaduan yang menarik antara desain tradisional Bali dan modern mengundang para tamu untuk menikmati kolam renang, kolam renang anak-anak, taman yang tenang dan kafe di tepi kolam renang sementara restoran rayunan dan ulu bar menawarkan tempat yang sempurna untuk bersantai dan menikmati keramahtamahan khas Bali.

Jika Anda sedang merayakan bulan madu, petualangan selancar, liburan keluarga, atau menghadiri bisnis atau yoga, Wyndham Dreamland Resort Bali menyediakan pelarian Bali yang sempurna. (HRD Wyndham Dreamland and Resort Bali).

a. Pengertian Waiter dan Waiters

Menurut Marsum (2005:93) tugas dan tanggung jawab pramusaji membersihkan restoran, menata meja (setting up table) dan melaksanakan pelayanan di ruang makan”.

Menurut Marsum (2007:91), “ pramusaji adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan makan(table setting) untuk tamu berikutnya.

b. Analisa Deskriptif Tentang Peran Waiter dan Waiters Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Di Rayunan Restaurant Wyndham Dreamland Resort Bali.

Rayunan Restaurant ini menjual makanan yang bergaya Indonesian food dan di operasionalkan waktu Breakfast dan Dinner. Tamu dapat menikmati makanan dan minuman selama Breakfast dan Dinner. Operasional yang di buka saat Breakfast dan Dinner berdampak besar akan peran waiter dan waiters dalam memberikan pelayanan. Dimulai dari preparation hingga handle over ketika operasional waiter dan waiters berperan penting dalam melakukan pelayanan yang sangat memuaskan kepada tamu. Adapun preparation yang di lakukan oleh waiter dan waiters sebelum operasional berlangsung. Melengkapi kekurangan di buffet saat breakfast, memeriksa cutleries yang berada di meja. Apabila semua sudah lengkap akan memudahkan para waiter dan waiters dalam memberikan pelayanan kepada tamu ketika operasional. Salah satu kemampuan yang harus di miliki oleh waiter dan waiters ketika jam operasioanal adalah pemahaman akan menu yang di jual. Waiter dan waiters harus mampu menjelaskan menu kepada tamu agar supaya tamu paham apa yang akan mereka pesan, mengetahui bahan-bahan yang terkandung dalam makanan tersebut

sehingga tamu merasa yakin dengan apa yang akan mereka pesan. Terkadang ada beberapa tamu yang harus di layani secara khusus karena mereka memiliki alergi terhadap suatu makanan tertentu atau hanya memesan makanan satu macam makanan seperti vegetable,gluten free, dan lain sebagainya sehingga waiter dan waiterss di tuntut harus mampu memberikan penjelasan secara rinci kepada tamu tersebut dan menulis orderan di captain order yang kemudian diserahkan kepada pihak kitchen dan bar. Info yang di dapat waiter dan waiterss untuk pihak kitchen dan bar dapat membantu memperlancar jalannya operasional.

Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan kelancaran operasional 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 / promo of the day.

2. 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.

3. Busboy atau busgirl

Waiter atau waitress yang bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman yang telah di pesan tamu. Set up cutlries yang dibutuhkan tamu saat menikmati makanannya. Serta membersihkan meja ketika tamu selesai.

4. Runner Back Area

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

Pembagian tugas kepada waiter dan waitress pada saat oprasional di restaurant, berfungsi untuk memudahkan oprasional. Sehingga prosedur kerja waiter atau waitress menjadi optimal yang berdampak pada pelayanan di restaurant dan tamu merasa puas.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Peran waiter dan waitress di rayunan restaurant dalam meningkatkan kualitas pelayanan meliputi sebagai hostess,casier, dan busboy/girl .

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rayunan Restaurant pihak hotel khususnya food and beverage department diharapkan memiliki program satu bulan sekali yakni training tentang maknan dan minuman kepada waiter and waiters.

5. Daftar Pustaka

Abd. Rachman Arief.2005 Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran. Graha Ilmu. Yogyakarta.
A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.

Bataafi, Al Wishnu HS. 2006. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Housekeeping Department - Floor & Public Area Job Description & Standard Operating Procedure. Bandung: Alfabeta

Ichsan, Ahmad fauzi. "Laporan praktek kerja lapangan di food and baverage service hotel the datai langkawi langkawi, malaysia". 21 Desember 2017.
<http://caramenulisbuku.com/cara-menulis-daftar-pustaka-dari-internet/cara-menulis-daftar-pustaka-internet.htm>

Mertayasa, I Gede Agus. 2012. food & beverage service operational. Yogyakarta : Andi.

Maryadi, dkk. 2010. Pedoman Penulisan Skripsi FKIP. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta

. Novitasari, Denok. 2014. Penerapan Resep Pastry and Bakery di Hotel JW Marriott Surabaya. Laporan Akhir. Jember: Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember.

Pitana, I Gde dan Putu G. Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta. Penerbit ANDI.

Suwena, Widyatmaja, 2010. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar : Udayana University Press.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta : Alfabeta.

Soekresno. 2001. Manajemen Food & Beverage Service Hotel. Jakarta: Gramedia Suharsimi.

Sihite, Richard (2000). Hotel Management. Surabaya : SIC.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan r&d. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

