

## PERAN WAITER & WAITRESS DALAM PENERAPAN SEQUENCES OF SERVICE DI CINNAMON RESTAURANT THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER SOLO

Nurma Shintya Dewi<sup>1</sup>, Wahyu Ari Indriastuti<sup>2</sup>, Juni Trimo Legowo<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

<sup>2</sup>Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

<sup>3</sup>Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

wahyuari@mandalabhakti.ac.id

### Abstrak

*Waiter & waitress* merupakan bagian dari *food beverage service* yang sehari-harinya bertugas untuk melayani tamu yang datang di *restaurant*. *Waiter & waitress* dituntut untuk bisa menerapkan *sequences of service* kepada tamu yang berkunjung ke *restaurant*. Adapun tujuan penelitian yaitu 1) untuk mengetahui peran *waiter & waitress* dalam meningkatkan pelayanan tamu di Cinnamon Restaurant, 2) untuk mengetahui prosedur pelayanan tamu di Cinnamon Restaurant, 3) untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Cinnamon Restaurant. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber di tempat penelitian yaitu *banquet captain, waitress*, dan kasir. Selain itu, juga digunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi serta studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *waiter & waitress* dalam penerapan *sequences of service* sangat penting, *waiter & waitress* harus mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan sehingga tamu merasa puas terhadap kinerjanya.

**Kata Kunci:** *Sequences of Service, Waitress, Pelayanan Tamu*

### 1. PENDAHULUAN

Salah satu departemen yang berperan penting dalam hotel adalah *food and beverage*. Departemen ini dibagi menjadi 2 yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage service* merupakan sebuah istilah yang menggambarkan sebuah layanan penyajian makanan kepada pelanggan. Hotel menawarkan produk makanan atau minuman untuk dibeli serta tempat dan penyajian makanan untuk dinikmati pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Menurut

Kotler dan Keller (2012), tingkat kepuasan mempunyai beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan dapat ditentukan.

Untuk memberikan kepuasan kepada tamu, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah *sequences of service* yaitu urutan atau tata cara dimana seorang *waiter & waitress* memberikan pelayanan kepada tamu dari saat tamu memasuki *restaurant* hingga dia meninggalkan *restaurant*. Tahapan ini dimaksudkan memberikan pelayanan yang paling baik bagi setiap pelanggan yang

berkunjung. Tata cara ini merupakan tahapan paling dasar yang wajib dimengerti oleh *server waitress* yang bertugas di *restaurant*.

Seorang *waiter* & *waitress* adalah staf yang bertugas mengantarkan makanan dan minuman baik ke *restaurant* maupun ke kamar. Disamping itu, *waiter* & *waitress* juga bertugas melayani pemesanan, menyiapkan makanan, membersihkan meja di *restaurant*. Oleh karena itu, *waiter* & *waitress* dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. *Waiter* & *waitress* harus dapat memberikan kepuasan kepada tamu, mulai dari kedatangan tamu di *restaurant* hingga tamu keluar dari *restaurant*. Dari permasalahan tersebut, perlu adanya upaya yang dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Konsumen akan memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang mereka terima. Peran *waiter* & *waitress* dalam melayani tamu sangatlah penting, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan. Pelayanan yang terbaik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga pelanggan dapat merasa lebih diperhatikan, merasa dihargai keberadaannya, dan akan kembali berkunjung ke *restaurant* tersebut. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), konsumen yang puas bisa memberikan penilaian yang bersifat emosional setelah konsumen memakai suatu produk, dimana harapan konsumen dalam menggunakan produk tersebut terpenuhi. *Waiter* & *waitress*

harus memiliki mental, kepercayaan yang tinggi, bersikap ramah pada tamu serta memberikan pelayanan yang baik ketika tamu berada di *restaurant* suatu hotel.

Salah satu *restaurant* yang menerapkan *sequences of service* adalah Cinnamon Restaurant yang berada di The Alana Hotel and Convention Center. Hotel tersebut terletak di Jalan Adi Suci, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah. Cinnamon Restaurant berada di *lobby floor* tepatnya di belakang resepsionis. Dengan tema nuansa tradisional Indonesia yang elegan menjadikan Cinnamon Restaurant menjadi tempat makan dan minum favorit bagi para tamu baik yang menginap maupun tidak. *Waiter* & *waitress* di *restautant* dituntut untuk profesional, namun pelaksanaannya selalu ada hambatan dikarenakan tamu yang datang saat *breakfast* dan *a'la carte* selalu banyak dan terkadang melebihi kapasitas yang ada di *restaurant*. Sehingga beberapa kali terkesan melakukan pelayanan *sequences of service* tidak sesuai *standard* yang ditetapkan hotel. Hal ini sesuai pada pengamatan peneliti, seperti kurangnya komunikasi *waiter* & *waitress* terhadap tamu, *waiter* & *waitress* tidak sempat membersihkan area *restaurant*.

Memerhatikan permasalahan di atas, perlu diupayakan suatu cara menjaga kualitas pelayanan, karena kualitas dalam melayani tamu berdampak pada tingkat penilaian konsumen. Jika konsumen

memberikan penilaian bagus karena puas akan pelayanan yang mereka terima, maka mereka akan datang berkunjung kembali bahkan mereka akan menceritakan kepuasannya kepada teman-temannya sehingga tamu yang datang akan semakin bertambah.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut maka peneliti memilih judul "Peran Waiter & Waitress dalam Penerapan *Sequences of Service* untuk Meningkatkan Pelayanan Tamu di Cinnamon Restaurant the Alana Hotel and Convention Center Solo".

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1. Restaurant

Pendapatan terbesar dari sebuah hotel adalah dari penjualan kamar, disusul oleh pendapatan dari *restaurant*. Kata *restaurant* (restoran) berasal dari Bahasa Perancis yaitu "Restaurer" atau "Restore" dengan makna pembangkitan tenaga. Selain itu, *restaurant* juga diartikan sebuah ruang kecil di suatu pondokan (tavern) tempat para pelancong makan. Pengertian lain dari *restaurant* yaitu suatu tempat yang menyediakan olahan makanan serta minuman untuk dikonsumsi tamu sebagai yang dimaksudkan untuk memperbaiki atau memulihkan kembali tenaga yang telah berkurang setelah melakukan sebuah kegiatan (Arifianto, 2017).

### 2.2. Waiter & Waitress

Disampaikan oleh Soenarno (1995), *waiter* merupakan pegawai *restaurant*

berjenis laki-laki, sedangkan *waitress* pegawai *restaurant* berjenis kelamin perempuan. Keduanya memiliki tanggung jawab menyambut tamu, melayani pemesanan makanan serta minuman, dan menyajikannya untuk tamu tersebut. Menurut Dahmer dan Kahl (1996), seorang *waiter* & *waitress* merupakan pegawai *restaurant* yang berusaha melayani pelayanan tamu sehingga tamu bisa merasakan kenyamanan dan keramahan. *Waiter* & *waitress* juga membersihkan dan menata ulang meja setelah digunakan oleh para tamu.

### 2.3. *Sequences of Services*

*Sequences of services* adalah urutan atau tata cara dimana seorang *waiter* maupun *waitress* memberikan pelayanan kepada tamu sejak tamu memasuki *restaurant* sampai tamu tersebut meninggalkan *restaurant*.

Dalam Mertayasa (2012), *food and beverage service* termasuk dalam bagian hotel yang tugas utamanya adalah menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman bagi tamu, baik *restaurant* maupun *room service* ke kamar tamu.

Langkah-langkah *sequences of service* yang dilakukan *waiter* & *waitress* diantaranya:

- a. Menyambut tamu (*welcoming the guest*).
- b. Mempersilakan tamu duduk (*seating the guest*).
- c. Menyiapkan pelengkap makanan (*preparing of condiment*).

- d. Memberikan daftar menu (*giving the menu*).
- e. Memesan (*taking order*).
- f. Mengantarkan pesanan yang telah dibuat oleh bagian *kitchen* (*bring the food from kitchen*).
- g. Menyajikan makanan (*food serving*).
- h. Menawarkan makanan penutup (*dessert suggestion*).
- i. Mengganti asbak (*change the astray*).
- j. Mengantarkan tagihan (*settle bill*).
- k. Ucapan terima kasih (*say thank you*).

#### 2.4. Pelayanan

Suatu keadaan yang berkembang, berkaitan dengan sebuah produk, proses, serta lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen disebut dengan kualitas (Garvin dan Darvis dalam Nasution, 2015). Kualitas pelayanan suatu *restaurant* dapat diketahui melalui perbandingan antara persepsi individu konsumen dan pelayanan yang secara nyata mereka dapatkan. Seorang konsumen mempunyai standar tersendiri terhadap kualitas yang mereka maksudkan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan diinterpretasikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika pelayanan yang didapatkan lebih rendah dibandingkan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan diinterpretasikan buruk.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Cinnamon Restaurant, The Alana Hotel and Convention Center Solo. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh berdasarkan wawancara. Wawancara dilakukan kepada narasumber yaitu *banquet captain*, *waitress*, dan kasir. Selanjutnya, data dianalisis dan dilakukan cek validitasnya.

#### 3.1. Analisis Data

Analisis interaktif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Model analisis interaktif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau identifikasi (Milles dan Huberman, 1992).

##### 1. Reduksi Data

Reduksi diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan dan informasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

##### 2. Penyajian Data

Penyajian data yang dikumpulkan yang dimaksud mempunyai berbagai grafik, bagan, dan bentuk lain. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah didapatkan.

##### 3. Penarikan kesimpulan

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Mulai dari pengumpulan data, pendefinisian suatu konsep, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi kemudian menjadi keterangan yang lebih rinci sebagai kesimpulan.

### 3.2. Validitas Data

Validitas data dilakukan secara triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data (Moleong, 2009).

#### 1. Triangulasi sumber

Sugiyono (2012) menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

#### 2. Triagulasi teori

Triagulasi teori dilakukan dengan menentukan pola melalui analisis yang berdasarkan pada teori, sehingga dalam menguji kevalidan data menggunakan perspektif lebih dari satu yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan yang utuh dan menyeluruh.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada *food and beverage service*, hal yang menjadi prioritas adalah memberikan kepuasan dalam melayani para tamu. Pelayanan yang memuaskan dapat berpengaruh pada kenaikan penjualan makanan dan minuman. *Waiter* dan *waitress* merupakan orang yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas.

Penelitian ini berusaha mengungkapkan bahwa penerapan *sequences of service* merupakan bentuk pelayanan *waiter* dan *waitress* yang prima di Cinnamon Restaurant terhadap tamu.

### 4.1 Peran Waiter dan Waitress dalam Penerapan *Sequences of Service* untuk Meningkatkan Pelayanan Tamu

Seorang *waiter* dan *waitress* harus mampu melayani tamu dan menggunakan acuan *sequences of service* sesuai prosedur yang ada di hotel. Seorang *waiter* dan *waitress* juga harus berinteraksi untuk mendukung kelancaran operasional pada *restaurant*.

*Waiter* dan *waitress* memiliki peranan yang sangat penting bagi *restaurant*. Mereka harus menjalankan *sequences of service* dalam menjalankan tugasnya. Untuk meningkatkan pelayanannya, *waiter* dan *waitress* harus mengetahui fasilitas dan menu makanan yang ada di *restaurantnya* pada saat tamu datang. *Waiter* dan *waitress* wajib memberikan sambutan, membantu tamu saat *taking order*, memberikan informasi berbagai

menu yang tersedia dengan berbagai promo jika ada.

Dalam menjalankan aktivitasnya *waiter* dan *waitress* harus tampil sopan dan santun, cekatan dalam menolong apabila tamu membutuhkan bantuan. Semua itu dilakukan agar tamu merasa nyaman dan puas dalam menikmati hidangan yang disajikan.

#### **4.2 Prosedur Pelayanan Tamu yang Dilakukan Seorang Waiter dan Waitress di Cinnamon Restaurant**

Prosedur pelayanan kepada tamu di *restaurant* dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) atau *sequences of service* mulai dari menyambut tamu dengan *greeting*, mempersilakan duduk, melakukan *taking order*, dan memberikan *welcome drink*, serta di *table* juga telah disediakan *welcome snack* yang berupa jajanan khas daerah. Hal ini telah sesuai dengan aturan *sequences of service* yang dijelaskan pada teori sebelumnya.

Seorang *waiter* dan *waitress* diharapkan mampu memberikan lebih dari apa yang tamu harapkan, sehingga tamu akan merasa nyaman dan puas pada pelayanan yang diberikan

#### **4.3 Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Cinnamon Restaurant**

Dalam meningkatkan kepuasan tamu Cinnamon Restaurant, dilakukan beberapa

upaya yaitu memberikan *treatment* kepada tamu dengan baik, lebih peka terhadap tamu dan dapat memberikan lebih dari apa yang dibutuhkan tamu. Seorang *waiter* dan *waitress* harus mampu melayani tamu ketika atau sebelum tamu membutuhkan bantuan. *Waiter* dan *waitress* harus siap dan sigap dalam segala kondisi, bahkan harus menanyakan apa kebutuhan tamu, apakah mereka membutuhkan bantuan, sehingga tamu merasa keberadaannya dihargai dan diperhatikan.

#### **4.4 Upaya Menghadapi Komplain di Cinnamon Restaurant**

Beberapa pengunjung yang datang ke Cinnamon Restaurant merasa kurang puas, sehingga mereka komplain terhadap *waiter* maupun *waitress*. Komplain tersebut seperti mengantar makanan yang membutuhkan waktu lama. Langkah awal dalam menghadapi komplain tersebut adalah dengan meminta maaf pada tamu dan melakukan evaluasi terhadap komplain tamu. Selanjutnya memberikan tamu *compliment* atau *benefit* yang dapat membuat tamu merasa tidak kecewa. Melakukan evaluasi agar dapat meminimalisir terjadinya komplain tamu.

Ketika terjadi komplain dari tamu, seorang *waiter* dan *waitress* harus melakukan evaluasi terlebih dahulu apa yang menjadi komplain dari tamu tersebut, kemudian mencari solusinya. Sebelum itu, terlebih dahulu melakukan permintaan maaf

kepada tamu. *Waiter* mapun *waitress* melakukan *treatment* tamu tersebut agar apa yang menjadi keinginannya dapat terpenuhi namun juga harus disesuaikan dengan *rules* dari manajemen

*Waiter* dan *waitress* harus melihat apakah ada peluang melakukan komunikasi lebih dekat pada tamu yang komplain sehingga bisa mengetahui karakter tamu yang komplain tersebut dan memberikan *benefit* lainnya sehingga tamu merasa puas.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini diantaranya:

1. *Waiter* dan *waitress* mempunyai peran penting dalam menerapkan *sequences of service* di *restaurant*. Seorang *waiter* dan *waitress* harus dapat memberikan kepuasan tamu, mulai dari tamu datang sampai meninggalkan *restaurant*. Seorang *waiter* dan *waitress* harus memiliki mental, kepercayaan yang tinggi, bersikap ramah pada tamu, dan dapat menggunakan bahasa yang tepat kepada tamu.
2. Seorang *waiter* dan *waitress* mampu melayani tamu dengan baik sejak tamu tersebut datang berkunjung ke *restaurant* dengan memberikan sambutan, mempersilakan duduk, melakukan *taking order* sampai tamu tersebut meninggalkan *restaurant*.
3. Dalam rangka memberikan rasa puas kepada tamu *restaurant*, *waiter* dan

*waitress* harus bisa memberikan *treatment* tamu dengan baik, lebih peka pada kebutuhan dan keinginan tamu. Siap dan sigap dalam memberikan pertolongan kepada tamu.

4. Upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi komplain dengan cara meminta maaf pada tamu dan melakukan evaluasi, memberikan tamu *compliment* atau *benefit* yang dapat membuat tamu merasa tidak kecewa. Melakukan evaluasi agar dapat meminimalisir terjadinya komplain tamu

## 6. REFERENSI

- Arifianto, Agung. 2017. *Mekanisme Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Waiter di The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, Surabaya*. Laporan Tugas Akhir. Universitas Jember.
- Dahmer, Sondra J. dan Kahl, Kurt W. 1996. *Restaurant Service Basis*. New York: Prentice Hall.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1 dan 2*. Dialih Bahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Mertayasa, A. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi*

Ketiga. Penerbit: Ghalia Indonesia,  
Bogor.

Soenarno, Adi. 1995. *Kamus Istilah  
Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung:  
Angkasa.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian  
Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.  
Bandung. Alfabeta.