

## **Pengaruh Profesionalisme Waiter Dan Waitress Terhadap Keberhasilan operasional Food And Beverage Service Di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta**

**I Ketut Suardana<sup>1</sup>, Netty Rosita Pandiangan<sup>2</sup>**

<sup>1,2)</sup>Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti, Yogyakarta.

Email: [ketutsuardana@akparda.ac.id](mailto:ketutsuardana@akparda.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme *Waiter* dan *Waitress* terhadap keberhasilan operasional *Food and Beverage Service* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta”. Keberhasilan layanan *food and beverage service* di industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme *waiter* dan *waiteress* dalam melayani tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana profesionalisme staf pelayanan makanan dan minuman berdampak pada tingkat kepuasan tamu serta keberhasilan operasional Riss Hotel Malioboro Yogyakarta. Tujuan dari tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui pengaruh profesionalisme *waiter* dan *waitress* terhadap keberhasilan operasional *food and beverage service* di Riss Hotel Malioboro serta untuk mengetahui bagaimana tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress* di Riss Hotel Malioboro. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap tamu hotel serta staf F&B di hotel. Aspek profesionalisme yang dianalisis meliputi pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, sikap pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress*, semakin positif pengalaman tamu dalam menikmati layanan *food and beverage* di hotel. Faktor utama yang berkontribusi terhadap keberhasilan layanan *food and beverage* adalah keterampilan interpersonal, kemampuan memahami kebutuhan tamu, serta penerapan standar operasional yang baik.

Kata kunci : Profesionalisme, *Waiter* dan *Waitress*, *Food and Beverage Service*.

### **ABSTRACT**

*This final project report entitled “The Influence of Waiter and Waitress Professionalism on the success of Food and Beverage Service operations at Riss Hotel Malioboro Yogyakarta”. The success of food and beverage service in the hospitality industry is greatly influenced by the professionalism of waiter and waiters in serving guest. This study aims to know the extent to which the professionalism of food and beverage service staff has an impact on the level of guest satisfaction and the operational success of Riss Hotel Malioboro Yogyakarta. The purpose of this final project is to determine the effect of professionalism of waiter and waiters on the success of food and beverage service operations at Riss Hotel Malioboro Yogyakarta. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, documentation and interviews with hotel guest and staff food and beverage service at the hotel. Aspect of professionalism analyzed include product knowledge, communication skills, serve attitude, and speed and accuracy in serving guest. The result showed that the higher the professionalism of waiter and waiters, the more positive the guest experience in enjoying food and beverage service at the hotel. The main factors that contribute to the success of food and beverage services are interpersonal skills, the ability to understand guest needs, and the application of good operational standards.*

*Keywords:* Profesionalism, *Waiter* and *Waitress*, *Food and Beverage Service*

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan pariwisata, khususnya di daerah tujuan wisata seperti Kota Yogyakarta. Menurut Alamsyah, *et al.*, (2023), sebagai destinasi wisata yang kaya akan budaya, sejarah, dan kuliner, Yogyakarta tidak hanya menarik wisatawan domestik tetapi juga mancanegara. Keberadaan hotel berbintang di Yogyakarta telah menjadi salah satu penunjang penting dalam memenuhi kebutuhan akomodasi dan layanan wisatawan (Prayudi & Wicaksono, 2022). Departemen **Food and Beverage Service** memiliki peran vital dalam memberikan pengalaman yang menyeluruh kepada tamu, baik dalam bentuk penyajian makanan dan minuman maupun dalam aspek pelayanan yang memuaskan dalam lingkup operasional hotel.

Salah satu elemen kunci dalam keberhasilan operasional **Food and Beverage Service** adalah **profesionalisme waiter dan waitress** yang berinteraksi langsung dengan tamu dalam setiap proses pelayanan (Satrio, *et al.*, 2025). Profesionalisme *waiter* dan *waitress* mencakup beberapa dimensi penting seperti kemampuan teknis dalam pelayanan makanan dan minuman, pengetahuan tentang produk yang disajikan, keterampilan komunikasi interpersonal, sikap ramah, serta etika dan penampilan yang sesuai dengan standar industri perhotelan (Noviastuti & Astuti, 2021).

*Waiter* dan *waitress* dituntut tidak hanya untuk memiliki kompetensi dasar, tetapi juga menunjukkan profesionalisme yang konsisten dalam setiap interaksi pelayanan dalam lingkungan kerja yang kompetitif seperti di hotel berbintang. Profesionalisme tersebut menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan citra positif hotel secara keseluruhan (Lubis, *et al.*, 2024). Ketidakmampuan dalam menunjukkan profesionalisme yang tinggi dapat berdampak pada kualitas layanan, keluhan tamu, dan bahkan penurunan kinerja operasional (Suardana & Suriansyah, 2024). Kondisi ini menuntut manajemen hotel untuk secara aktif melakukan pembinaan dan pengawasan

terhadap kinerja *waiter* dan *waitress* agar standar profesionalisme tetap terjaga. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan menjadi strategi penting untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan ekspektasi tamu.

Riss Hotel Malioboro Yogyakarta merupakan salah satu hotel berbintang yang terletak di pusat Kota Yogyakarta yang berada dalam kawasan strategis yang ramai dikunjungi wisatawan. Riss Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki fasilitas *Food and Beverage* yang terdiri atas restoran, *coffee shop*, serta layanan *banquet* untuk berbagai acara dan pertemuan. Keberhasilan operasional *Food and Beverage Service* menjadi indikator penting dalam menjaga daya saing hotel dengan semakin tingginya ekspektasi tamu terhadap layanan hotel (Syahrul, *et al.*, 2022). Oleh karena itu, keberadaan *waiter* dan *waitress* yang profesional sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung pencapaian tujuan bisnis hotel.

*Waiter* dan *waitress* memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam aspek pelayanan teknis seperti pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, tetapi juga dalam membangun suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi tamu dalam realitas operasionalnya (Setyoatmodjo & Rusdiana, 2023). Kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, kemampuan menangani keluhan, serta keramahan menjadi parameter yang selalu dinilai oleh tamu dalam setiap kunjungannya (Azhar, 2022). Kinerja *waiter* dan *waitress* yang profesional akan menciptakan pengalaman positif bagi tamu yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan operasional *Food and Beverage Service* dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal, peningkatan penjualan, dan penguatan citra hotel. *Waiter* dan *waitress* seringkali menemukan hambatan dan tantangan dalam tingkat profesionalisme pekerjaannya. Masalah seperti kurangnya pemahaman standar pelayanan, keterampilan komunikasi yang kurang efektif, sikap yang kurang ramah, hingga penampilan yang tidak sesuai standar, dapat menjadi kendala dalam memberikan layanan yang optimal (Wati, *et al.*, 2024). Tantangan tersebut perlu mendapatkan perhatian serius mengingat dampaknya yang signifikan terhadap kualitas layanan dan kinerja operasional *Food and Beverage Service*.

Oleh sebab itu, penting untuk melakukan kajian yang mendalam mengenai pengaruh profesionalisme *waiter* dan *waitress* terhadap

keberhasilan operasional *Food and Beverage Service*, khususnya di Riss Hotel Malioboro.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial dan ditujukan untuk memperoleh keuntungan (Yoeti, 2017). Hotel adalah suatu usaha jasa penyediaan akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas lain yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan tujuan memperoleh keuntungan (Setiawan, *et al.*, 2023).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Hotel adalah penyediaan jasa akomodasi berupa pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2020), hotel adalah usaha jasa penyediaan akomodasi, makanan, dan minuman, serta fasilitas lainnya yang diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik untuk tujuan wisata maupun non-wisata, yang dikelola secara komersial. Hotel memiliki beberapa departemen untuk menunjang menunjang kelancaran operasional dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Berikut adalah departemen secara umum menurut Kurnia, *et al.*, (2021):

- a. Departemen *front office*. Berfungsi sebagai pusat penerimaan dan pelayanan tamu. *Front office* merupakan wajah hotel karena menjadi departemen pertama dan terakhir yang berinteraksi langsung dengan tamu.
- b. Departemen *housekeeping*. Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area kamar dan area publik di hotel.
- c. Departemen *food and beverage*. Bertugas menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman baik di dalam maupun luar restoran hotel.
- d. Departemen *engineering*. Bertugas menjaga, memperbaiki, dan memastikan

seluruh fasilitas fisik hotel dan sistem operasional dalam kondisi baik dan aman.

- e. Departemen sales dan marketing. Berperan dalam memasarkan hotel, menarik tamu baru, dan membangun hubungan dengan pelanggan.
- f. Departemen *accounting*. Bertugas mengelola keuangan hotel dan memastikan arus kas berjalan baik.
- g. Departemen *human resources*. Bertugas mengelola sumber daya manusia hotel, mulai dari rekrutmen hingga pengembangan karyawan.
- h. Departemen *security*. Bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu, karyawan, serta aset hotel.
- i. Departemen *purchasing*. Bertugas melakukan pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan hotel.

### 2.2. *Food and beverage service*

*Food and beverage service* adalah proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran, *bar*, *banquet*, atau outlet lainnya dalam hotel yang bertujuan memenuhi kebutuhan konsumsi tamu melalui interaksi antara pelayan (*waiter* dan *waitress*) dan tamu, dengan standar pelayanan yang ramah, efisien, dan professional (Wolor, 2021). Menurut Aulia (2025), *food and beverage service* adalah proses penyajian makanan dan minuman di lingkungan usaha akomodasi atau usaha makanan dan minuman lainnya, yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi tamu, baik perorangan maupun kelompok, dengan memperhatikan standar pelayanan, etika, dan keamanan pangan.

*Food and beverage service* merupakan kegiatan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu baik yang bersifat formal maupun informal, yang dilakukan dalam berbagai bentuk outlet seperti restoran, *coffee shop*, bar, dan *room service*, dengan memperhatikan aspek kecepatan, keramahan, dan ketepatan pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan (Desthiani, *et al.*, 2021). Menurut Anggraini & Utami (2022), *food and beverage service* adalah aktivitas pelayanan yang mencakup penerimaan pesanan, penyajian makanan dan minuman, serta penanganan kebutuhan tamu selama berada di area makan (*dining area*), dengan tujuan memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan melalui interaksi yang profesional, efisien, dan sesuai standar pelayanan. *Food and beverage service* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu dengan standar yang

profesional, ramah, dan efisien untuk mencapai kepuasan pelanggan serta mendukung keberhasilan operasional hotel. Adapun tugas dan tanggung jawab utama *food and beverage service* menurut Rain & Sawitri (2025) meliputi:

- a. Menerima pesanan makanan dan minuman dari tamu dengan jelas, akurat, dan sopan, serta memastikan pesanan sesuai dengan keinginan tamu.
- b. Menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu sesuai standar prosedur layanan (SOP), baik dalam layanan *table service, buffet service, banquet*, maupun *room service*.
- c. Memberikan informasi dan rekomendasi kepada tamu terkait menu, bahan makanan, minuman, dan cara penyajian yang tersedia di outlet.
- d. Mendengarkan, memahami, dan menyelesaikan keluhan atau permintaan tamu dengan cepat, tepat, dan sopan agar tamu merasa puas dan nyaman.
- e. Menyiapkan meja, kursi, alat makan, alat minum, linen, serta perlengkapan lain sebelum layanan dimulai (*set up*) dan memastikan semua dalam kondisi bersih dan rapi.
- f. Memastikan area restoran, *bar, banquet*, dan outlet lainnya selalu bersih, nyaman, dan siap digunakan untuk melayani tamu.
- g. Menyiapkan tagihan (*bill*) kepada tamu, melakukan proses pembayaran, dan menyerahkan kuitansi atau bukti pembayaran secara akurat.
- h. Menyampaikan pesanan kepada dapur dengan jelas dan berkoordinasi terkait kesiapan hidangan, perubahan pesanan, atau permintaan khusus dari tamu.
- i. Melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan standar mutu layanan hotel, termasuk etika pelayanan dan penampilan profesional.
- j. Berperan dalam meningkatkan penjualan makanan dan minuman melalui upselling, promosi, dan pelayanan yang memuaskan agar tamu melakukan repeat order atau kunjungan ulang.

### 2.3. Restaurant

Menurut I Gede Agus Mertyasa (2022), *restaurant* adalah suatu tempat atau ruangan dimana tamu dapat membeli dan menikmati

makanan dan minuman atau merupakan seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Menurut Harahap & Zulfitra (2020), *restaurant* merupakan sebuah etnis bisnis yang memberikan layanan kepada pelanggan dengan menyediakan pilihan makanan dan minuman untuk masyarakat umum.

*Restaurant* memiliki berbagai jenis klasifikasi yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Restoran *A'la Carte* adalah tipe tempat makan yang diijinkan untuk menawarkan beragam hidangan lengkap dengan berbagai variasi. Di sini para pengunjung memiliki kebebasan untuk memilih makanan sesuai dengan preferensi mereka.
- b. *Coffee Shop atau Brasserie* adalah restoran yang menggunakan sistem pelayanan *American Service* dan terkadang menyajikan makanan dengan cara *buffet*. Restoran ini menyajikan makan siang dan makan malam.
- c. *Inn Tavern* adalah jenis restoran yang berlokasi di tepi kota dan dikelola oleh individu atau perorangan.
- d. *Gourmet Restaurant* adalah restoran yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk para ahli di bidang kuliner.

### 2.4. Waiter dan waitress

*Waiter* dan *waitress* adalah karyawan yang bertugas melayani tamu di restoran atau outlet makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani pembayaran dan kebutuhan tamu lainnya, dengan memperhatikan standar layanan yang profesional dan ramah Hwang, *et al.*, 2024). Menurut Lafifa & Sandy (2023), *waiter* dan *waitress* merupakan tenaga pelayanan yang memiliki tanggung jawab utama untuk menyambut, melayani, dan memenuhi kebutuhan tamu selama berada di area makan, serta memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu melalui interaksi pelayanan yang sopan, cepat, dan akurat.

*Waiter* dan *waitress* adalah staf layanan yang berfungsi sebagai penghubung antara tamu dan dapur (kitchen), yang bertugas mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta memastikan setiap tamu mendapatkan pelayanan yang sesuai standar, baik dari segi etika, komunikasi, maupun kecepatan layanan (Wartini, *et al.*, 2023). *Waiter* dan *waitress* adalah tenaga pelayanan makanan dan minuman yang memiliki kompetensi dalam menyajikan, merapikan, serta menangani kebutuhan tamu di restoran atau outlet

lainnya, dengan keterampilan komunikasi, pelayanan, dan etika kerja yang sesuai standar kompetensi kerja nasional Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI, 2020).

*Waiter* dan *waitress* harus memiliki keahlian khusus untuk dapat memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien kepada tamu. Keahlian tersebut mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

- a. Kemampuan berkomunikasi *Waiter* dan *waitress* harus dapat berkomunikasi dengan jelas, sopan, dan efektif dalam menyampaikan informasi kepada tamu mengenai menu, spesial hari ini, atau instruksi lainnya.
- b. Kemampuan melayani dengan profesional. Kemampuan dalam memberikan layanan dengan standar yang tinggi, mulai dari menyapa tamu, mencatat pesanan, hingga menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang ramah dan efisien
- c. Pengetahuan tentang menu dan minuman *Waiter* dan *waitress* perlu memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan, bahan yang digunakan, cara penyajian, serta informasi mengenai minuman, termasuk *wine pairing* atau minuman spesial, untuk memberi rekomendasi yang sesuai kepada tamu.
- d. Kemampuan mengelola keluhan tamu. *Waiter* dan *waitress* juga harus mampu menangani keluhan atau permintaan khusus dari tamu dengan sikap yang sabar, empatik, dan profesional.
- e. Penyajian tata hidang yang benar. Keahlian dalam menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan standar tata hidang yang benar, serta memastikan kebersihan dan kerapian selama proses pelayanan.
- f. Keterampilan menangani pembayaran. *Waiter* dan *waitress* juga harus terampil dalam memproses pembayaran, memberikan struk atau kuitansi, dan memastikan transaksi dilakukan dengan tepat.

## 2.5. Tamu

Menurut Ghani (2023), tamu hotel dipahami sebagai individu yang tidak hanya menginap, tetapi juga sebagai pengguna layanan yang dapat berkontribusi terhadap praktik keberlanjutan melalui perilaku pro

lingkungan. Tamu adalah bagian yang tidak terpisahkan dari hotel, setiap tamu ingin mendapatkan sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Bagi seseorang yang bekerja di hotel, apapun yang dikerjakan dan berhubungan dengan tamu itu adalah sebuah pelayanan.

Jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel menurut Agus anwar (2004) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. *Domestic Tourist*. Wisatawan lokal atau daerah dimana dia tinggal atau menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu *weekend*, *special function* dan atau untuk aktivitas lain.
- b. *FITs (Free Independent Travellers)*. Wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan atau grup. Biasanya jenis tamu *FITs* melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (*room only*).
- c. *GITs (Group Inclusive Tours)*. Rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara *travel agent*.
- d. *SITs (Special Interest Tours)*. Suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi Candi Borobudur dan sebagainya.
- e. *CIPs (Commercially Important Persons)*. Para tamu atau *executive* dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.
- f. *SPATTs (Special Attention Guests)*. Tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih atau khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.
- g. *VIPs (Very Important Persons)*. Tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pimpinan prusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.
- h. *Regular Guest*. Tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dahulu. *Regular guest* sering disebut *walking guest*.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diurakan di atas bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa (*every guest is special one*).

## 2.6. Profesionalisme

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), profesi adalah pekerjaan yang memerlukan teknik dan prosedur ilmiah dalam melaksanakan tugas dengan dedikasi dan sikap tanggap pekerjaan profesional yang berorientasi pada pelayanan. Sedangkan profesionalisme adalah keahlian, memiliki kualifikasi tertentu dan dihargai berdasarkan pengalaman di bidang keahliannya.

Menurut Maharani dan Wijaya (2020), telah dikatakan bahwa profesionalisme adalah perilaku, pengalaman atau kualitas seorang profesional. Sedangkan menurut Noer dan Dahyanti (2018), profesionalisme adalah situasi atau kondisi untuk melaksanakan pekerjaan yang memerlukan pengetahuan khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan tertentu, dan dilakukan sebagai sumber penghasilan.

Menurut Zulkarnain dan Mirawati (2019) menyatakan bahwa profesionalisme adalah keandalan dan profesionalisme yang dengannya tugas dilakukan sehingga dapat dilakukan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, dengan kecerdasan dan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti klien. Jadi dapat dipahami bahwa profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian yang ditopang oleh keterampilan dan pengetahuan, yang ditopang oleh sikap kerja yang harus ditunjukkan dalam bekerja agar dapat melaksanakan tugas dengan benar dan dengan demikian menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas secara efisien dan efektif. Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah sikap, keahlian dan kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang dalam dunia kerja.

## 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010). Menurut Creswell & David

(2018), metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data untuk keperluan suatu penelitian, dengan sistem dan langkah yang terencana secara logis dan terstruktur agar hasil penelitian mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam dan komprehensif pada keberhasilan operasional *food and beverage service* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta.

### 3.1. Metode Analisa data

Metode analisis data adalah aktivitas yang meliputi tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Chandra, 2023). Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mereduksi data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang relevan dengan fokus penelitian dapat dipilih dan disederhanakan. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan dalam memahami pola, hubungan, dan temuan yang muncul.

### 3.2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

- a. Wawancara : Proses tanya jawab secara langsung dengan *food and beverage captain*, *waiter* dan *waitress*, staf *food and beverage service*, dan pihak manajemen Riss Hotel Malioboro Yogyakarta untuk menggali informasi terkait tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress* dalam pengaruhnya terhadap tingkat keberhasilan operasional *food and beverage service*.
- b. Observasi : Pengamatan langsung tamu terhadap aktivitas dan interaksi yang terjadi di *food and beverage service* untuk memperoleh data empiris mengenai pelaksanaan tugas *waiter* dan *waitress* di lingkungan kerja.
- c. Dokumentasi : Pengumpulan data melalui dokumen, arsip, foto, catatan, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan prosedur kerja, standar operasional, dan laporan kegiatan *food and beverage service* serta *waiter* dan *waitress*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang pengaruh profesionalisme *waiter* dan *waitress* terhadap keberhasilan operasional *food and beverage service* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta, serta untuk mengetahui tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta.

##### 4.1. Pengaruh Profesionalisme *Waiter* Dan *Waitress* Terhadap Keberhasilan Operasional *Food And Beverage Service* Di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta

Sebelum melakukan suatu pekerjaan, seorang *waiter* dan *waitress* perlu mempersiapkan diri agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lancar tanpa adanya hambatan. Hal-hal yang harus dipersiapkan adalah sebagai berikut:

1. Persiapan Diri: Sebelum melakukan sebuah pekerjaan, seorang *waiter* dan *waitress* perlu melakukan persiapan diri yang matang agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Persiapan diri ini mencakup tentang pemahaman produk, penampilan yang rapi dan keterampilan komunikasi yang baik. Penampilan, pelayanan dan komunikasi yang baik akan membuat tamu merasa senang dan nyaman menginap di hotel, ini dapat menjadi alat promosi oleh hotel untuk menarik perhatian tamu untuk datang kembali.
2. Penampilan Diri : Adapun penampilan diri yang harus disiapkan oleh seorang *waiter* dan *waitress* adalah sebagai berikut:
  - a. Pakaian seragam bersih, wangi dan rapi.
  - b. Rambut ditata rapi, bagi laki-laki berambut pendek dan perempuan yang berambut panjang wajib untuk dihairnet atau dicepol.
  - c. Kuku tidak boleh panjang dan tidak diperbolehkan memakai kutek.
  - d. Bagi laki-laki tidak boleh bertindik dan bagi perempuan tidak boleh lebih dari satu.
  - e. Memakai parfum yang aromanya *soft*, menggunakan *deodorant*.
  - f. Memakai sepatu berwarna hitam dan menggunakan kaos kaki.
  - g. Bagi perempuan menggunakan *make up* yang simpel dan tidak berlebihan.

- h. Tidak memakai perhiasan yang berlebihan.

Sikap profesional yang sudah dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di Riss Hotel Malioboro berpengaruh positif terhadap keberhasilan operasional *food and beverage service* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta yang disebabkan oleh :

##### 1. Meningkatnya *revenue* atau pendapatan *food and beverage* di Riss Hotel Malioboro

Meningkatnya *revenue* atau pendapatan *food and beverage* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta menunjukkan bahwa operasional berjalan dengan baik dan pelayanan yang diberikan mampu menarik minat tamu. Hal ini terjadi karena adanya peningkatan kualitas pelayanan, profesionalisme *waiter* dan *waitress* serta strategi penjualan yang efektif. Dengan meningkatnya pendapatan, berarti hotel berhasil memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu sehingga berpengaruh positif terhadap keberhasilan operasional secara keseluruhan di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta.

##### 2. Banyaknya *review* positif mengenai makanan dan minuman serta pelayanan

Banyaknya *review* positif dari tamu mengenai makanan dan minuman serta pelayanan dapat menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan pengalaman mereka di bagian *food and beverage* selama mereka berada di Riss Hotel Malioboro. Ulasan yang baik ini dapat menjadi bukti bahwa kualitas hidangan dan pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* sudah sesuai dengan harapan tamu.

##### 3. Meningkatkan efisiensi operasional *food and beverage service* di Riss Hotel Malioboro

Meningkatkan efisiensi operasional dapat membuat semua aktifitas di bagian pelayanan makanan dan minuman berjalan lebih lancar, cepat dan teratur. Hal ini bisa dilakukan dengan membagi tugas antar *waiter* dan *waitress* sesuai kemampuan, mempercepat proses penyajian makanan serta menghindari kesalahan saat melayani tamu. Adanya pelatihan kerja juga dapat membantu *waiter* dan *waitress* bekerja lebih profesional dan efisien. Dengan efisiensi yang meningkat, pekerjaan jadi lebih mudah diselesaikan, waktu dan tenaga kerja tidak terbuang sia-sia dan pelayanan kepada tamu menjadi lebih maksimal.

##### 4. Berkurangnya keluhan dan kesalahan pelayanan

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan

*waitress* semakin meningkat. Tamu merasa puas karena pelayanan yang diterima lebih cepat, ramah dan sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal ini terjadi karena *waiter* dan *waitress* bekerja dengan lebih teliti saat mencatat pesanan, lebih disiplin dalam menjalankan tugas serta lebih sigap dalam menanggapi kebutuhan tamu.

## 5. Meningkatkan citra dan reputasi hotel

Pandangan positif dari tamu terhadap kualitas pelayanan khususnya di bagian *food and beverage* dapat meningkatkan citra dan reputasi hotel. Ketika *waiter* dan *waitress* memberikan pelayanan yang profesional, ramah dan responsif, serta kualitas makanan dan minuman yang disajikan berkualitas baik, maka kepuasaan tamu akan meningkat. Hal ini mendorong tamu untuk memberikan ulasan positif untuk menaikkan citra hotel.

### 4.2. Tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta

Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara mendalam dengan pihak manajemen serta tamu hotel, dapat disimpulkan bahwa tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta berada pada kategori cukup baik hingga baik. Profesionalisme *waiter* dan *waitress* tercermin dari sikap kerja yang konsisten dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta komunikasi yang sopan dan terstruktur saat berinteraksi dengan tamu. *Waiter* dan *waitress* umumnya sudah memahami pentingnya menjaga penampilan fisik, seperti memakai seragam rapi dan bersih, menjaga kebersihan pribadi, serta menerapkan etika pelayanan dengan baik. Selain itu, mereka juga menunjukkan kemampuan dalam menjalankan tugas secara bertanggung jawab, termasuk menyajikan makanan dan minuman sesuai standar operasional, serta menunjukkan kesigapan dalam menangani permintaan atau keluhan tamu.

Berikut beberapa indikator yang sering disampaikan oleh tamu dalam ulasan berdasarkan *guest coment* :

#### 1. Keramahan dan Sikap Menyenangkan

a. Sebagian besar tamu sering menyebutkan bahwa staf (termasuk

*waiter* dan *waitress*) menyambut mereka dengan senyum dan sapaan ramah, membuat mereka merasa diterima dan nyaman sejak awal.

b. Tidak sungkan untuk membantu atau menanyakan kebutuhan tamu, menunjukkan inisiatif dalam melayani.

c. Dalam menghadapi berbagai jenis tamu dengan permintaan yang berbeda, staf menunjukkan kesabaran dan tetap bersikap sopan.

#### 2. Kebersihan dan Kerapian Diri

a. *Waiter* dan *waitress* diharapkan selalu tampil rapi, bersih dan mengenakan seragam yang bersih.

b. Menjaga kebersihan area makan setelah penggunaan tamu.

#### 3. Penanganan Masalah dan Responsif

a. Kemampuan staf dalam menangani permintaan khusus atau masalah kecil, ini menunjukkan responsif dan upaya untuk memenuhi kebutuhan tamu.

b. *Waiter* dan *waitress* secara umum dikenal dengan *helpful* dan berusaha memberikan solusi yang terbaik kepada tamu

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Profesionalisme *waiter* dan *waitress* berpengaruh positif ditunjukkan dengan keberhasilan operasional *food and beverage service* di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta, hal tersebut ditunjukkan oleh pelayanan, komunikasi, dan penanganan tamu.

2. Tingkat profesionalisme *waiter* dan *waitress* berada dalam kategori cukup baik hingga baik, terlihat dari penampilan yang rapi, sikap kerja yang ramah, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

## 6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis menyampaikan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan operasional *food and beverage service* departemen di Riss Hotel Malioboro Yogyakarta :

1. Mengadakan pelatihan rutin bagi *waiter* dan *waitress* guna meningkatkan kompetensi, keterampilan komunikasi, agar kualitas pelayanan terus meningkat.

2. Melakukan evaluasi berkala dan pemberian umpan balik, baik dari manajemen maupun tamu,

untuk memantau kinerja dan mendorong peningkatan profesionalisme.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). *Manajemen pariwisata dan perhotelan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Aulia Lazuardy, C. (2025). *Perancangan Interior Captains Club College Yogyakarta* (Doctoral dissertation, <https://lib.isi.ac.id/>).
- Azhar, M. Z. (2022). *Analisis Strategi Bersaing Hotel Dalam Menghadapi Persaingan Kompetitif Di Masa Pandemic Covid 19 (Studi Kasus Pada Horison Ultima Bhuvana Ciawi)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan).
- A, Yoeti, Oka. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung. Penerbit Angkasa. 2017. Hal 33.
- Agusnawar,A.(2024).Hotel Operations -1 ( Chapter-5).
- Alamsyah, A. A., Nugraha, R. N., Mulya, M. H., Putra, E. S., & Jhanufa, A. B. I. (2023). Keberagaman budaya Yogyakarta sebagai destinasi wisata budaya unggulan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(25), 771-780.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10-18.
- Anggraini, F. D., & Rahmayanti, S. Z. (2023). Strategi promosi food and beverage department dalam upaya menarik tamu guna meningkatkan pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11-23.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Budidharmanto, L. P., Kom, S., MM, C., Pribadiyono, I., & Riharjo, I. B. (2025). *Transformasi Layanan Perhotelan Berbasis Teknologi Melalui Robot Automated Food Service*. Jakad Media Publishing.
- Creswell, John W & J. David Creswell. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. SAGE Publications, Inc.
- Chandra, R. (2023). Analisis Manajemen Rantai Pasokan Industri Rumahan Tahu di Desa Timbang Langsa. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2195-2205.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan tugas administrasi food & beverage service pada Hotel Santika Bsd City Serpong. In *Proceeding Seminar Nasional* (Vol. 1, No. 1.28-38).
- Erawati, N. K., Sukayasa, I. N., & Riyasa, I. A. P. W. (2023). *Peran dan Tugas Admin Food and Beverage Service pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Ghani,Y.A.(2023). Mengetahui penentu perilaku pro-lingkungan tamu hotel di kota Bandung. *Jurnal kajian pariwisata* ,5(1),69-83.
- Hwang, J., Choe, J. Y., Joo, K. H., & Kim, J. J. (2024). Which has a greater impact on brand satisfaction, human service or robot service as a waiter/waitress in the restaurant industry?. *Technology Analysis & Strategic Management*, 1-15.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131.
- Kemenparekraf RI, 2020. *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang F&B Service*. Jakarta: Kemenparekraf
- Kemenparekraf RI, 2020. *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang F&B Service*. Jakarta: Kemenparekraf
- Kotler, P., Bowen, J.T., & Makens, J.C., 2020. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi nilai-nilai Pancasila dalam food and beverage departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127-4137.
- Lafifa, A., & Sandy, S. R. O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8-8.
- Lubis, A. L., Dhabitah, G. D., & Wibowo, A. E. (2024). Peran Front Office dalam Mengelola Keluhan dan Masukan Tamu di Montigo Resorts Batam. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(2), 94-112.
- Maharani, R., & Wijaya, A. (2020). Profesionalisme adalah perilaku, pengalaman, atau kualitas seorang profesional.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food And

- Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 27-35.
- Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan langkah penelitian antropologi: Sebuah literature review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, 3(1), 44-68.
- Rain, C. G., & Sawitri, D. K. (2025). Peran dan Tugas Administrator Food and Beverage Service Pada Oakwood Hotel & Residence. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1).
- Satrio, M., Muncar, I. G. N., & Batubara, R. (2025). *The Art Of Banquet: Teknik Melaksanakan Operasional Banquet*. Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrul, S., Kamal, M., & Hutahaean, T. (2022). *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Penerbit Widina.
- Saggitariono, S., Par, S. T., Sarmad, S., Augriana, A., Par, S. T., Endrian Hananto, S., ... & S ST, M. M. (2022). *Kiat Sukses Pengelolaan Bisnis Hotel Di Masa Pandemic Covid-19*. uwais inspirasi indonesia.
- Setiawan, R., Nugraha, R. N., Mulya, M. H., Adilla, R., & MFR, A. (2023). Food And Beverage Management Purchase Kartika One Hotel. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(25), 760-770.
- Setyoatmodjo, K., & Rusdiana, R. P. (2023). Strategi Greeter dalam Meningkatkan Pelayanan Prima untuk Meminimalisir Komplain di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 35-46.
- Suardana, I. K., & Suriansyah, S. (2024). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Waiter Dan Waitress Dalam Mencapai Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Dan Kepuasan Pelanggan Di Restaurant Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 7(2), 13-31.
- Tjiptono, F., 2021. *Strategic Marketing for Hospitality Industry*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.
- Wolor, C. W., & Sari, D. A. P. (2021). *Hospitality Gracias Logis Kreatif*.
- Wartini, N. K., Pamularsih, T. R., & Yudiartawan, I. W. (2023). *Pelayanan Dinner Buffet oleh Waiter/Waitress di The Café Restaurant pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Wati, I. M., Tamrin, M. H., & Arieffiani, D. (2024). Exploration of Public Service Quality Dimensions: Case Study of e-KTP Implementation in Sangkapura District, Bawean Island, Gresik Regency. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 12(1), 79-89.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D., 2019. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.