

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

I Ketut Suardana¹, Sendri Suriansyah²

^{1,2}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

Email: suardana.ketut28@gmail.com

ABSTRAK

Menjadi seorang yang profesional bukanlah hal yang mudah dalam dunia kerja. Persaingan yang ketat menjadikan karyawan untuk dituntut memiliki sikap profesionalisme. Dengan menjadikan sikap integritas maka akan meningkatkan kualitas diri dan memperoleh banyak pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *waiter* dan *waitress*, kepuasan pelanggan, dan upaya meningkatkan profesionalisme *waiter* dan *waitress* dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. Adapun metode analisa data penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode observasi dan pengamatan, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa peranan *waiter* dan *waitress* sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Meningkatkan profesionalisme *waiter* dan *waitress* sangatlah penting untuk keberhasilan operasional *food and beverage service*, karena profesionalisme *waiter* dan *waitress* sangat memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan tamu dan kualitas pelayanan. Namun demikian, di tengah marak dan ketatnya persaingan industri perhotelan khususnya di kota Yogyakarta ini, manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan secara konsisten dan berkesinambungan.

Kata Kunci : Profesionalisme, *Waiter & Waitress*, *Food And Beverage Service*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Becoming a professionalism is not easy. Tight competition means employees are required to have a professional attitude. By adopting an attitude of integrity, we will improve our self-quality and gain a lot of income. This final project research aims to determine the role of waiter and waitress, customer service, and efforts to increase the professionalism of waiter and waitress in supporting the success of food and beverage service operations at the Mawar Saron Grand Puri saron Boutique Hotel Yogyakarta. The data analysis methods for this research used qualitative descriptive methods, observation methods, documentation, interviews and literature studies. Based on the result of the discussion, it can be concluded that the role of waiter and waitress is very important in maintaining customer satisfaction and increasing the professionalism of waiter and waitress is very important for of success of food and beverage service operations, because the professionalism of waiter and waitress has a strong influence on guest satisfaction and service quality. However, in the midst of widespread and intense competition in the hotel industry, especially in the city of Yogyakarta, management needs to carry out a comprehensive evaluation in order to improve and consistently and continuously.

Keywords: *Professionalism, Waiter & Waitress, Food and Beverage Service, Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini merupakan sektor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan devisa negara. Industri pariwisata ini telah banyak bergerak dalam bidang jasa, namun pengaruh tersebut dapat dilihat dari beberapa sektor, seperti sosial budaya, ekonomi, politik dan pendidikan. Berkembangnya industri pariwisata dapat membuka kesempatan dan peluang kerja yang semakin meningkat. Adanya perkembangan di industri pariwisata maka kesempatan dan peluang kerja akan semakin meningkat. Selain itu, dunia pariwisata telah berubah menjadi suatu kebutuhan bagi kegiatan manusia.

Negara berkembang seperti Indonesia juga merasakan dampak dari industri pariwisata. Pariwisata di Indonesia tumbuh dan berkembang dengan pesat, terbukti dari peningkatan kunjungan wisatawan asing ke Indonesia. Bahkan wisatawan lokal pun ikut tergerak untuk menjelajahi berbagai tempat di Indonesia. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2023 terus mengalami peningkatan dengan jumlah total 11.677.825. Meningkatnya wisatawan asing ke Indonesia tentu dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam mengurangi jumlah pengangguran dan meningkatkan produktivitas suatu negara.

Usaha dan dukungan pemerintah dalam bidang ini juga terlihat dengan semakin seriusnya pemerintah dalam pembangunan sarana dan prasarana penunjang di berbagai daerah seperti promosi, perbaikan akses jalan, penambahan fasilitas umum, dan penambahan produk wisata baru. Kementerian pariwisata juga telah mengalokasikan anggaran dana untuk wisata Indonesia, selain itu pemerintah juga tetap berupaya agar dapat menarik 10 juta wisatawan asing. Setiap perjalanan wisata yang dilakukan wisatawan akan membutuhkan sarana akomodasi hotel. Menurut Susepti, Hamid & Kusumawati

(2017), hotel merupakan bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makan dan minum.

Sebuah hotel tidak akan dapat berdiri sendiri tanpa ditunjang departemen lain seperti Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department dan lain sebagainya. Salah satu departemen yang mempunyai pengaruh penting adalah Food and Beverage Department. Food and Beverage Department adalah departemen yang ada di hotel yang mempunyai peran untuk membuat, menyediakan, menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan dan setelahnya membersihkan hidangan yang telah dikonsumsi oleh pelanggan. Food and Beverage Department terdiri dari dua bagian yaitu kitchen dan restaurant.

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang berada di Jalan Sosrowijayan Yogyakarta, hotel yang lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar untuk berwisata di Yogyakarta. Banyak tamu yang senang menginap di Hotel Grand Puri Saron karena service yang diberikan dari mulai check in sampai dengan check out sangat memuaskan dan yang paling utama adalah kualitas pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman.

Keberadaan waiter dan waitress berperan sangat penting dalam kelancaran pelayanan, oleh sebab itu waiter dan waitress diuntut untuk memiliki skill dan product knowledge yang cukup demi kelancaran secara berkesinambungan karena pada hakekatnya bisnis dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan customer atau pelanggan. Pelayanan merupakan hal yang penting dalam operasional restoran. Pemberian pelayanan yang baik kepada tamu diharapkan dapat membuat tamu merasa puas dan dapat meningkatkan volume penjualan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian “Upaya Meningkatkan Profesionalisme Waiter dan Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service di Restaurant Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Dena Ratu, 2019). Sedangkan menurut Soewarno, Hudiyani & Sugiarti (2021), hotel didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan layanan lainnya, untuk disewakan kepada orang-orang serta tamu yang ingin tinggal sementara waktu. Sedangkan menurut Nur & Fadili, (2021) Hotel merupakan perusahaan yang berfokus pada industri jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan. Ada produk berbeda yang biasa ditawarkan oleh penyedia akomodasi atau perhotelan, meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan, kamar dan restoran, suasana kamar hotel, fasilitas katering hotel, dan segala fasilitas yang terkandung di dalamnya.

2.2. Pengertian Waiter dan Waitress

Menurut Dwi (2017) waiter dan waitress ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Sedangkan menurut Kirana (2019), 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.

2.3. Pengertian Restoran

Menurut Rinawati & Ekawatiningsih (2020), restoran berasal dari kata “re-store” yang memiliki arti mengembalikan atau memperbaiki kondisi setelah orang bekerja. Seseorang yang telah bekerja dari pagi hingga siang, mengalami kehilangan energi atau kalori yang dibutuhkan dalam upaya pemulihan dengan mengonsumsi makanan atau minuman di suatu tempat. Kata “Restoration” merupakan tempat dimana seseorang dapat mengembalikan tenaga atau kalori dalam tubuh. Dalam bahasa Inggris dan istilah restoran dalam bahasa Indonesia berubah menjadi kata “Restaurant”. Restoran seperti halnya dengan rumah di lingkungan keluarga, tamu yang datang kesana merasa senang dan terkesan dengan penerimaan yang ramah, hangat, dekorasi yang sesuai dan serasi, perabotan bersih, serta udara yang segar di dalam ruangan. Dari aspek kewirausahaan restoran dapat berarti suatu usaha yang komersial menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional.

2.4. *Pengertian Kepuasan Pelanggan*

Menurut Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Menurut Nasution (2015), menyatakan secara sederhana definisi kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih lanjut Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

2.5. *Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pada konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima. Untuk memperoleh suatu gambaran tentang kualitas pelayanan dapat dipahami dari beberapa para ahli sebagai berikut. Menurut Rusydi (2017), berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

3. METODE PENELITIAN

3.1. *Metode Analisis Data*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Moloeng (2016), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan

atau menggambar fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.

3.2. *Metode Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penulisan, karena tujuan utama dari penulisan adalah mendapatkan data. Untuk itu, dalam rangka membantu dan melengkapi penulisan tugas akhir penulis membutuhkan data dan fakta yang dapat menggambarkan kondisi dan keadaan yang terjadi di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

1. *Observasi dan Pengamatan*

Menurut Morrisian (2017), observasi atau pengamatan adalah pengamatan studi kasus atau pembelajaran yang digunakan dengan sengaja, terarah, urut, dan sesuai pada tujuan. Peneliti melakukan pengamatan dan pengumpulan informasi serta data-data yang diperlukan secara langsung di Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta. Khususnya di Restoran Mawar Saron sebagai obyek penelitiannya. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara nyata dan jelas yang berkaitan dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang waiter di Restoran Mawar Saron yang meliputi:

- 1) Pengamatan prosedur kerja *waiter* dan *waitress* di Restoran Mawar Saron, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta;
- 2) Pengamatan *Standart Operational Procedure* (SOP) *waiter* dan *waitress*.
- 3) Pengamatan kepuasan pelanggan di Restoran Mawar Saron, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta;

2. *Dokumentasi*

Dokumentasi menurut Sugiyono (2018), merupakan catatan peristiwa yang berlalu dalam bentuk gambar, foto, sketsa, dan lain-lain. Dokumentasi merupakan salah satu perlengkapan dari pengguna

metode observasi dan wawancara.

3. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2018), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari hasil wawancara oleh staf *food and beverage service* di Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017), Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta merupakan hotel bintang tiga yang didirikan oleh Dr. I Ketut Putra Suarhana, MM. dan diresmikan pada tanggal 7 Juli 2016 yang terletak di Jalan Sosrowijayan No.70 Sosromeduran, Gedong Tengen, Malioboro, Yogyakarta yang berada dibawah pengelolaan PT. Puri Saron. Puri Saron Grup memiliki hotel diluar daerah yaitu:

a. Puri Saron Hotel Seminyak

Alamat: Jalan Camplung Tanduk, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361.

b. Puri Saron Hotel Denpasar

Alamat: Jalan Gatot Subroto Barat No.459 C, Padangsambian Kaja, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80361.

c. Hotel Puri Saron Lovina

Alamat: Lovina Beach Singaraja, Pemaron, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81119

d. Puri Saron Hotel Madangan

Alamat: Desa Madangan Petak Bitra Kaja, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali 80515.

e. Puri saron Senggigi Hotel

Alamat: Jalan Raya Senggigi, Desa Kerandangan, Senggigi, Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat 83355.

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta terletak di jalan Sosrowijayan No.70 Sosromeduran Gedong Tengen Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta 55271. Hotel ini berada di pusat kota dekat dengan Malioboro – Stasiun Kereta Api Tugu – Keraton Yogyakarta – Pasar Beringharjo. Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta adalah hotel butik bergengsi di Yogyakarta yang memberikan standar kualitas layanan dan fasilitas tinggi untuk kedua bisnis dan pelancong rekreasi. Fasilitas bisnis, konferensi, dan layanan perjamuan diselenggarakan dengan perhatian penuh dan kepuasan ekstra.

4.2. Fasilitas Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Kamar yang bersih dan nyaman didesain dengan tampilan modern, nuansa yang memberikan kesan mewah dan romantis. Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menawarkan kamar-kamar yang dilengkapi dengan AC dan TV satelit layar datar. Berbagai fasilitas yang tersedia di akomodasi ini adalah restoran, resepsionis 24 jam, layanan kamar, dan Wi-Fi gratis diseluruh area, interior ruangan didesain dengan paduan kemewahan dan kenyamanan. Dengan harga yang terjangkau, fasilitas yang memadai, serta

ruangan yang luas, menginap di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta tidak akan mengecewakan. Ada pula kamar mandi privat disetiap unit kamar dan sebagian diantaranya dilengkapi dengan *bath tub* dan air panas. Dari kamar hotel anda dapat menikmati suasana pusat kota pada malam hari. Tersedia pula area parkir pribadi gratis sehingga tamu yang menggunakan kendaraan pribadi tidak perlu bingung.

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta mempunyai total 48 kamar yang dibagi menjadi 4 tipe kamar yaitu :

a. *Deluxe Twin Room* 22 kamar



Gambar 1. Deluxe Twin Room
Sumber: grandpurisaronyogya.com

b. *Deluxe King Room* 19 kamar



Gambar 2. Deluxe king Room
Sumber: grandpurisaronyogya.com

c. *Junior Suite Room* 6 kamar



Gambar 3. Junior Suite Room
Sumber: grandpurisaronyogya.com

d. *President Suite Room* 1 kamar



Gambar 4. President Suite Room
Sumber: grandpurisaronyogya.com

Selain fasilitas kamar yang menjadi produk utamanya, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta juga memiliki fasilitas dan layanan lainnya yang difokuskan untuk memenuhi kebutuhan tamu. Adapun beberapa fasilitas dan layanan yang terdapat di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta meliputi:

1) *Lobby*



Gambar 5. Lobby Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta
Sumber: grandpurisaronyogya.com

Lobby yang berada di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta digunakan untuk tempat menunggu tamu, terdapat beberapa kursi, meja dan juga *trolley* selain dapat *welcome drink*, tamu juga bisa memesan minuman langsung karena di *lobby* ada bar.

2) *Ballroom*



Gambar 6. Ballroom Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta
Sumber: grandpurisaronyogya.com

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta memiliki *ballroom* yang berada di lantai 6 bersebelahan dengan *sky lounge* yang biasanya digunakan untuk *meeting* dan acara-acara besar seperti wisuda dan pernikahan. *Ballroom* ini memiliki kapasitas hingga 200 *pax*.

3) Restaurant



Gambar 7. Restoran Mawar Saron
Sumber: grandpurisaronyogya.com

Restaurant merupakan fasilitas yang menyediakan layanan makanan dan minuman. lokasi *restaurant* berada di lantai 1 dekat dengan *lobby* yang memiliki kapasitas 80 *pax*. Di restoran ini tamu dapat menikmati menu *breakfast* pada pukul 06.00 – 10.00 WIB. Menu *breakfast* yang ada di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta seperti, *appetizer*, *soup*, *main course*, *dessert*, *mini pastry*, *eeg corner*, *coffe and tea*, dan *juice*.

4) Sky Lounge



Gambar 8. sky longe grand puri saron
boutique hotel

Sumber: grandpurisaronyogya.com

Sky lounge yang berada di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta ini terletak di lantai 6 dengan suasana *outdoor* panorama Malioboro, *sky lounge* ini biasanya digunakan untuk acara besar seperti nonton bareng, *dinner* dan acara besar lainnya dan juga digunakan untuk

duduk-duduk santai sambil menikmati indahny bangunan-bangunan dan pemandangan yang ada di Malioboro Yogyakarta dan sekitarnya. Di *sky lounge* biasanya ada *evening tea* yang diadakan setiap *weekend* pukul 18.00-21.00 WIB.

5) Mini Bar

Mini bar merupakan tempat penyimpanan berbagai minuman dingin dan snack yang dibutuhkan oleh tamu.

6) Telephone

Kegunaan dari fasilitas telepon ini adalah ketika tamu yang menginap di hotel membutuhkan sesuatu atau bantuan tamu dapat menghubungi lewat telepon yang tersedia di kamar.

7) Tea and Coffe Maker

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menyediakan fasilitas untuk membuat teh dan kopi didalam kamar.

8) Save Deposite Box

Save deposit box berfungsi sebagai tempat penyimpanan barang-barang berharga yang dimiliki oleh tamu yang menginap di hotel.

9) Internet dan Wi-Fi

- a) Koneksi LAN (semua kamar)
- b) Bebas akses Wi-Fi di *lobby*
- c) *Wireless Lan*
- d) Koneksi iinternet gratis

10) Fasilitas Kamar

- a) *Bath and Toilet all rooms*
- b) *Shower all rooms*
- c) *Air conditioner all rooms*
- d) *TV*
- e) *Refrigerator*
- f) *Tooth brush and tooth paste*
- g) *Bath towel*
- h) *Shampoo*
- i) *Body soap*
- j) *Soap*
- k) *Slipper*
- l) *Shower cap*
- m) *Cottonbud*

n) Shower Toilet

o) Comb

4.3. Gambaran Umum Food and Beverage Service Department di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

1. Pengertian *Food and Beverage Service Department*

Food and beverage service merupakan departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. *Food and Beverage* sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan.

Adapun beberapa tujuan dari *food and beverage service* di antaranya sebagai berikut.

- Menyediakan dan menawarkan berbagai macam menu makanan dan minuman.
- Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terutama dari segi pelayanan di industri perhotelan.
- Memperoleh keuntungan secara finansial sebagai sumber tambahan penghasilan hotel.
- Meningkatkan reputasi hotel dalam hal pelayanan.

2. Tugas Dan Tanggungjawab *Food and Beverage Service Department*

- Membersihkan atau memeriksa area restoran sebelum melayani tamu sesuai prosedur Grand Puri Saron Hotel Yogyakarta
- Mempersiapkan area yang nyaman secara rapi untuk pelayanan termasuk pelayanan penerangan dan musik jika diperlukan
- Menyesuaikan dan menata kursi sesuai persyaratan hotel atau keinginan tamu

d. Memastikan kebersihan dan rancangan perabotan serta keselamatan staf dan tamu

e. Mempersiapkan dan memeriksa peralatan makan yang akan digunakan oleh tamu

3. Hubungan *Food and Beverage Service* Dengan Departemen Lain

1. *Front Office Department*

Kerjasama ini sangat diperlukan terutama dalam pemberian keterangan tentang jumlah tamu yang menginap di hotel, kamar-kamar yang terpakai, tamu yang akan datang (*check-in*), tamu yang keluar (*check-out*), dan tamu-tamu penting (*VIP guest*) sehingga *food and beverage* dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional dan menyiapkan *welcome drink* kepada tamu yang baru datang (*check-in*). *Front office* juga menjual produk dari *food and beverage* kepada tamu yang datang.

2. *Housekeeping Department*

Housekeeping akan menyiapkan *linen-linen* (*table cloth, napkin, skirting*) yang diperlukan oleh *food and beverage service*, membersihkan area *food and beverage service*, menyiapkan vas flower yang diperlukan *food and beverage service* dan menyiapkan menu yang ada di kamar tamu (*room service menu*).

3. *Accounting Department*

Kerjasama ini menangani dan membuat laporan tentang hasil penjualan makanan dan minuman yang sudah terjual oleh *food and beverage*, menyiapkan kasir, dan *accounting* akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di *food and beverage* baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

4. *Purchasing Department*

Bagian *purchasing* bertugas untuk mengorder atau memesan bahan dan barang yang dibutuhkan oleh *food and beverage service*. Dalam pelaksanaannya perlu diperhatikan

dalam memilih barang dan bahan yang akan dibeli pastikan harga, kualitas, dan kuantitasnya sudah sesuai dengan yang diorder.

5. *Sales Marketing Department*

Pada sebuah hotel departemen *sales marketing* akan menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan dan menjual ruangan meeting dan makanan yang dikelola oleh *food and beverage department*.

6. *Human Resources Department*

Keterkaitan dengan *human resources department* yaitu tentang masalah personal karyawan *food and beverage service* seperti perekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji, dan lain sebagainya.

7. *Engineering Department*

Engineering bertanggungjawab dalam perbaikan *furniture* pada *food and beverage department*. Di samping itu pengadaan dan pengawasan peralatan listrik yang digunakan baik di restoran, bar, ballroom, dan *kitchen* harus dilaksanakan dengan baik sehingga operasional pada departemen *food and beverage* bisa berjalan lancar.

4.4. *Peranan Waiter dan Waitress di Restoran Mawar Saron di Grand Puri Saron Hotel Yogyakarta*

1. *Perbedaan Waiter dan waitress :*

- a. Waiter adalah seorang pria yang bertugas melayani pelanggan di meja mereka di sebuah restoran. Tugasnya meliputi mengambil pesanan, mengantarkan makanan dan minuman, serta memastikan pelanggan merasa nyaman selama makan di restoran.
- b. Waitress adalah seorang wanita yang bertugas melayani pelanggan di meja mereka di sebuah restoran. Tugasnya meliputi mengambil pesanan, mengantarkan makanan dan minuman, serta memastikan pelanggan merasa nyaman selama makan di restoran.

2. *Perbedaan Jobdesk Waiter dan Waitress :*

Secara umum *job description* antara waiter dan waitress itu sama, pembagian tugas bisa berbeda tergantung pada kebijakan hotel atau restoran tempat bekerja, berikut adalah perbedaan *job description waiter dan waitress:*

- a. Waiter biasanya diberikan jobdesk yang lebih berat dibandingkan waitress.
- b. Waiter lebih sering bekerja di area banquet dari pada restoran
- c. Waiter biasanya bekerja pada night shift.
- d. Waitress melakukan pekerjaan yang lebih ringan dibandingkan waiter,
- e. Waitress tidak diperbolehkan bekerja pada malam hari

Waiter dan waitress di Restoran Mawar Saron Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta diharuskan untuk memberikan perlakuan dan standar pelayanan yang sama terhadap semua tamu yang datang ke restoran tanpa terkecual. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya diskriminasi dan ketidaksesuaian di lingkungan Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta.

Setelah semua pelanggan meninggalkan area restoran, tugas selanjutnya adalah:

1. Bersihkan dan *set up* meja tamu, area *section*, bar dan kasir.
2. Bersihkan *napkin, table cloth, dust cloth*.
3. Perhitungkan jumlah penjualan dan menuliskan laporan ke *note book* apa yang dikerjakan selama bekerja hari itu.

3. *Syarat Dan Sifat Yang Harus Dimiliki Seorang Waiter dan Waitress di Restoran Mawar Saron di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta*

Menjadi seorang waiter atau waitress yang baik memerlukan kombinasi antara keterampilan, pengetahuan, dan

sikap. Berikut adalah syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh *waiter* dan *waitress* yang baik:

a. *Intelligence* (kebijaksanaan)

Sifat ini tampak dalam kecekatan, ketelitian, kehati-hatian, keramahan dan juga penempatan diri.

b. *Communication* (komunikasi)

Komunikasi adalah proses mengirim pesan antara pengirim dan penerima melalui berbagai cara (bahasa, tulisan, bahasa tubuh), selain itu juga cara yang digunakan untuk membangun suatu hubungan dengan pihak lain.

c. *Physical & mental health / healthy*

Waiter dan *waitress* harus bebas dari penyakit menular, tahan berdiri lama, mampu berjalan jauh, mengetahui cara pendekatan yang baik kepada pelanggan, rekan kerja bahkan atasan.

d. *Honesty* (jujur, tulus hati)

Jujur dalam memberikan informasi kepada tamu, apabila ada barang tamu yang tertinggal harus dikembalikan atau diserahkan kepada *front office*. Jangan memboroskan waktu kerja, jangan datang terlambat atau beristirahat melebihi waktu yang ditetapkan.

e. *Confidence* (percaya diri)

Waiter dan *waitress* yang belajar menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya menunjukkan percaya pada diri sendiri, berani menghadap tamu tidak memandang tamu tersebut dan berusaha memberikan pelayanan *excellent*, penampilan diri juga menunjukkan percaya diri dan bangga dengan diri sendiri.

f. *Carefulness* (kehati-hatian)

Ini berhubungan dengan cara kerja, pada saat kita membawa makanan/minuman kepada pelanggan harus memperhatikan K3 (keselamatan, kesehatan dan keamanan kerja) begitu juga saat *clear up table* bawalah piring kotor sesuai kemampuan.

g. *Interest & attentive* (perhatian)

Banyak waktu yang digunakan untuk bekerja karena itu tidak ada alasan untuk

tidak menyukai atau tidak menaruh perhatian terhadap pekerjaan yang dijalani, perhatian ini juga harus ditunjukkan kepada pelanggan selama berada di restoran.

h. *Attitude to the guest* (sikap kepada tamu)

Pendekatan kepada pelanggan akan berbeda antara satu dan lainnya, oleh sebab itu *waiter* dan *waitress* harus pandai-pandai masuk dalam dunia pelanggan tersebut agar menjadi hubungan yang tidak kaku, ini akan memudahkan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan.

i. *Manners* (adab, sopan santun)

Sopan santun disini dapat diartikan tidak berbuat rusuh, senonoh dan melakukan tindakan yang merugikan orang lain.

j. *Enthusiasm & Friendliness* (kegembiraan dan rasa berkawan)

Seorang *waiter* dan *waitress* harus selalu terlihat ramah dan gembira apalagi saat berhadapan dengan pelanggan, dengan rasa berkawan yang baik akan menimbulkan kenyamanan dan kesenangan saat menjalani pekerjaan.

k. *Capability* (kecakapan, keangguapan dan kepandaian)

Bekerja dengan sempurna dan praktis, menjalankan pekerjaan secara benar, cepat, efisien dan praktis.

l. *Grooming* (penampilan)

Penampilan adalah hal yang pertama yang akan dilihat oleh pelanggan. Kepribadian seseorang dapat terlihat dari penampilan, apakah rapi, bersih, sehat dan menyenangkan atau tidak. *Waiter* dan *waitress* diharapkan selalu berpenampilan menarik dan *fresh* untuk dapat meyakinkan pelanggan.

m. *Knowledge* (pengetahuan)

Waiter dan *waitress* yang baik akan selalu mengembangkan pengetahuan secara berkala agar tidak tertinggal berbagai informasi terbaru, terutama mengenai produk yang dijual harus tahu secara detail, mulai dari jenis yang ditawarkan, harga, menu, bahan-bahan makanan dan minuman, serta proses pembuatan.

n. *Dicision* (keputusan)

Ada kalanya *waiter* dan *waitress* harus membuat keputusan dalam situasi tertentu. Keputusan itu hendaknya tidak merugikan kedua belah pihak yaitu antara pelanggan dan hotel, sehingga secara umum keputusan dapat diterima dan dipertanggungjawabkan.

Seorang *waiter* dan *waitress* selain harus dapat menyambut pelanggan dengan ramah, melayani dengan baik, mampu menangani *complaint*, harus bisa menjual makanan dan minuman yang ada di buku menu agar mencapai target yang direncanakan oleh pemilik hotel, juga harus menjadi sumber daya manusia yang baik di hotelnya.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Waiter Dan Waitress Di Restoran Mawar Saron Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Dalam melaksanakan pekerjaan tidak akan lepas dari beberapa faktor yang mempengaruhinya, faktor-faktor tersebut bisa berasal dari berbagai hal seperti dari diri sendiri, rekan, dan lingkungan.

a. Dari Dalam Diri Sendiri

Motivasi sangat penting untuk menjaga semangat kerja dan konsistensi, dari dalam diri sendiri dapat menimbulkan sifat positif yang akan membawa pada pribadi yang baik. Apabila diri sendiri merasa nyaman saat melakukan pekerjaan maka akan menimbulkan semangat kerja yang luar biasa dan terus berkembang. Selain dapat menjalankan pekerjaan dengan profesional, dari rasa nyaman tersebut dapat membuat *waiter* dan *waitress* mampu menunjukkan diri dengan prestasi. Begitu pula sebaliknya, apabila merasa tidak nyaman, hal itu akan mempengaruhi pekerjaan bahkan dapat mempengaruhi profesionalisme dalam bekerja seperti menjadi malas, tidak bersemangat, dan selalu mengeluh. Selain itu, penampilan merupakan faktor yang berpengaruh juga terhadap pandangan orang lain, antara pria dan wanita terdapat standar penilaian

penampilan yang berbeda. Berikut ini standar *grooming* untuk karyawan hotel bagi laki-laki dan perempuan:

- 1) Pakaian seragam bersih, rapi, dan wangi;
- 2) Rambut rapi, bagi laki-laki berambut pendek sedangkan perempuan yang berambut panjang wajib untuk dihairnet atau dicepol;
- 3) Nafas segar dan gigi bersih;
- 4) Bagi laki-laki telinga tidak boleh bertindik dan bagi perempuan bertindik tidak boleh lebih dari satu;
- 5) Muka bersih (rajin membersihkan muka);
- 6) Bagi laki-laki tidak boleh berkumis dan berjenggot;
- 7) Tidak menggunakan aksesoris atau perhiasan yang berlebihan;
- 8) *Name tag* selalu dipakai;
- 9) Kuku tidak boleh Panjang dan tidak diperkenankan menggunakan kutek;
- 10) Bagi perempuan menggunakan *make up simple* dan tidak berlebihan atau menor;
- 11) Memakai parfum yang aromanya *soft* atau tidak beraroma tajam;
- 12) Menjaga kebersihan badan dengan mandi teratur;
- 13) Sepatu yang bersih dan menggunakan kaos kaki;
- 14) Jangan menyeka wajah dengan tangan, gunakan tisu atau sapu tangan;
- 15) Cuci tangan setelah menyentuh barang;
- 16) Jangan menggaruk kepala di area yang terlihat pelanggan;
- 17) Tidak meraba hidung atau telinga saat bekerja;

Mengaplikasikan standar *grooming* tersebut dapat menunjang penampilan *waiter* dan *waitress*. Dari penampilan yang baik akan menimbulkan percaya diri saat menghadapi pelanggan.

b. Teman atau Rekan Kerja

Setiap pekerjaan tidak mungkin dapat dikerjakan sendiri, pasti akan membutuhkan bantuan dari orang lain, sama halnya dengan seorang *waiter* dan *waitress* meskipun mereka telah mempunyai *section* masing-masing dalam bekerja mereka juga membutuhkan seorang *partner* untuk berbagai tugas. Hubungan baik dengan rekan kerja bisa membuat suasana kerja menjadi lebih baik. Tak hanya itu saja, hal tersebut juga dapat membuat produktivitas semakin tinggi. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi hubungan dengan rekan kerja adalah seperti di bawah ini:

- 1) Bersikap profesional saat atasi konflik
Setiap karyawan tentunya pernah mengalami konflik dengan rekan kerja di hotel. Untuk bisa mengatasinya, mereka juga harus bersikap profesional. Apabila hal ini terjadi di tempat kerja, maka atasilah dengan baik tanpa emosi, sebaliknya hindari mengadu pada atasan apabila konflik tersebut dapat diatasi sendiri.
- 2) Menghormati rekan kerja
Bila ingin dihormati rekan kerja dan pelanggan, maka sebaiknya juga harus bersikap yang sama kepada yang lain. Ketika berada dalam satu *section* yang sama dan rekan yang kerja mengutarakan pendapat, sebagai *partner*, sebaiknya harus bisa menerima pendapat tersebut jangan menang sendiri dan berusaha bekerja sama dengan rekan kerja.
- 3) Hindari konflik yang tidak nyaman
Hindari topik yang membuat hubungan dengan rekan kerja menjadi tak nyaman, misalnya saat berbicara lebih baik berbicara mengenai pekerjaan, bukan tentang kehidupan pribadi.
- 4) Jangan bergosip
Menyebarkan gosip mengenai rekan kerja ditempat kerja merupakan hal yang harus dihindari. Namun, apabila mendengar gosip tak sedap tentang rekan kerja, cukup diam dan tahu saja.
- 5) Jaga etika di tempat kerja

Menjaga etika merupakan hal wajib yang harus dilakukan, baik itu dalam mengirimkan balasan kepada pelanggan, menggunakan telepon, atau bahkan saat berbicara dengan kolega.

c. Sistem kerja

Sistem kerja adalah cara untuk mengatur sebuah pekerjaan agar terlaksana dengan baik dan efisien. Dari sistem kerja akan terbentuk pola yang disebut manajemen. Dalam menunjang operasional kerja, Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta sudah menerapkan sistem kerja berbasis komputerisasi. Hal ini terlihat dari sudah adanya perangkat keras yang ada di restoran, perangkat keras tersebut antara lain seperti *computer* dan *printer* yang memudahkan saat tamu melakukan pesanan makanan. Setelah pesanan dicatat dalam *captain order*, pesanan tersebut diinput ke dalam komputer, kemudian *waiter* dan *waitress* memiliki id masing-masing untuk dapat membuka komputer. Setelah pilihan meja dan menu terlihat di komputer maka dapat mengisi jumlah orangnya, nomor meja, nama pemesan, dan tinggal menyesuaikan pilihan menu makanan dan minuman sesuai keinginan pelanggan. Untuk pembayaran bisa langsung membayar di restoran atau dimasukkan ke dalam tagihan kamar, metode seperti ini bisa dilakukan ketika *room service* maupun datang langsung ke restoran. Penerapan kerja komputerisasi ini bertujuan untuk memudahkan penyampaian informasi ke departemen lain, dan dapat memudahkan perhitungan pembayaran secara tepat dan akurat, serta dapat melakukan pengecekan terhadap pemesanan secara tepat dan lebih cepat.

d. *Service Excellent*

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu

pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. *Service excellent* atau disebut juga pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas. Definisi pelayanan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan yang maksimal dengan tujuan untuk bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga hotel mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu, serta dapat menjadukan acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik memang tidak mudah, memerlukan waktu kerja dan pengalaman yang banyak. Oleh karena itu, *waiter* dan *waitress* diharapkan mengerti dan memahami yang dibutuhkan pelanggan sehingga menciptakan *Service excellent*. Untuk memberikan pelayanan prima, *waiter* dan *waitress* harus dibekali dengan pelatihan agar mereka mampu bekerja dengan baik dan profesional.

Jika memberikan pelayanan yang baik pelanggan yang kecewa dengan makanan dan minuman yang dipesanya, maka pelanggan akan dapat memberikan masukan dengan nada bicara yang baik. Bahkan pelanggan yang sudah marah dapat tenang kembali dengan mendapatkan pelayanan yang baik dan tulus. Apabila pelanggan melakukan *complain*, *waiter* dan *waitress* harus dapat mencari solusi dari masalah tersebut. Perkirakan besar atau tidak masalah dari pelanggan tersebut dan apakah mampu ditangani sendiri atau butuh bantuan dari orang lain. Ketika menghadapi hal

tersebut, *waiter* dan *waitress* harus melakukan beberapa hal berikut ini:

- 1) Ucapkan permintaan maaf yang tulus dan katakan akan segera menangani hal yang menjadi masalah tersebut;
- 2) Berikan perhatian yang tulus dan mendengarkan apa yang menjadi masalahnya;
- 3) Saring informasi yang akan disampaikan kepada pelanggan tersebut dan gunakan kalimat yang baik dan halus untuk disampaikan kepada pelanggan;
- 4) Apabila pelanggan sudah menerima penjelasan dari *waiter* dan *waitress* sampaikan permohonan maaf kembali dan terimakasih atas keluhannya.

Menangani *complain* yang baik akan memberikan keuntungan bagi *waiter* dan *waitress* sendiri dan hotel. Pelanggan yang *complain* menjadi puas dan berbalik memberikan *reward*, dari kejadian seperti itu maka pelanggan akan menyampaikan kepada saudara atau rekannya terkait apa yang dialami di hotel ini dan bagaimana *waiter* dan *waitress* menangani keluhannya, dan cerita tersebut bisa mendatangkan tamu ke hotel ini.

5. Kepuasan Pelanggan di Restoran Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Kepuasan pelanggan akan selalu melekat dan memiliki karakteristik kepada hotel yang telah dikunjungi seperti apakah sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan, harapan tersebut dapat meliputi biaya, kenyamanan, dan keramahan dari pelayanan yang berguna bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi, dimana pelanggan itu dapat memberikan hasil yang sama atau bahkan melampaui yang diharapkan oleh tamu.

Pengukuran tingkatan kepuasan pelanggan di Restoran Mawar Saron di Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta dengan berbagai cara, diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran

Hotel yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan hotel yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*).

2. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali hotel perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk hotel tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan hotel kepada para pelanggan. Melalui survey tersebut, hotel dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa hotel tersebut, sehingga hotel dapat melakukan perbaikan pada hal yang di anggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang hotel (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di hotel pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan hotel pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan di hotel itu sendiri. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antara lembaga atau hotel dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi hotel, reputasi

hotel menjadi baik dimata pelanggan dan untung yang diperoleh menjadi meningkat.

Tabel 1. Tanggapan dari pelanggan dari bulan Maret sampai Mei 2024 di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

No	Aspek	Tanggapan			
		Excellent	Good	Average	Poor
1	Food Quality	✓			
2	Food Presentasion		✓		
3	Beverage Quality	✓			
4	Service	✓			
5	Greeting	✓			
6	Product Knowledge	✓			
7	Waiting Time		✓		
8	Attentive	✓			
9	Athmosphere		✓		
10	Interior			✓	
11	Music			✓	
12	Temperature		✓		
13	Cleaniless	✓			

Tabel diatas menjelaskan bahwa tanggapan dari pelanggan yang dihimpun dari bulan Maret sampai Mei 2024 didapati bahwa kategori tanggapan *excellent* menempati posisi paling atas dengan aspek *food quality, beverage quality, service, greeting, product knowledge, attentive, dan cleaniless*. Setelah itu kategori *good* berada di posisi kedua dengan aspek *food presentation, waiting time, athmosphere, dan temperature*. Sedangkan di posisi paling akhir ditempati oleh tanggapan kategori *average* dengan aspek *interior* dan *music*.

6. Upaya Peningkatan Profesionalisme Waiter Dan Waitress Terhadap Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Di Restoran Mawar Saron Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta

Pelatihan dan pengembangan karyawan tidak hanya bertujuan meningkatkan produktivitas karyawan dan efisiensi. Persaingan bisnis menuntut lebih dari itu. Menambah keterampilan karyawan dan mengasah keahlian yang telah mereka miliki menjadi langkah penting yang harus diambil perusahaan agar bisa bertahan

dalam kompetisi. Adapun upaya meningkatkan profesionalisme karyawan di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta adalah:

1. Meningkatkan Produktivitas

Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta menerapkan *Standart Operasional Procedure* mulai dari *hand over* pada saat pergantian *shift* kemudian *preparing*, *checking*, *double checking* pekerjaan yang telah dikerjakan sudah baik tanpa adanya yang kurang. Jika ada masalah dicatat dan dibagikan dengan semua karyawan agar bisa segera di *follow up*.

2. Memperbaiki Kualitas

Setiap hari karyawan dituntut untuk bisa mengevaluasi diri sehingga kualitas dalam bekerja semakin hari semakin baik dan bisa mencapai tingkat kepuasan tamu dalam pelayanan di Restoran Mawar Saron di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

3. Meningkatkan Potensi Karyawan

Mempertahankan karyawan yang telah berkompeten pada bidangnya adalah hal yang penting untuk mempertahankan citra baik hotel, selain itu dengan adanya karyawan yang kompeten ini bisa menjadi contoh dan berbagi ilmu dengan karyawan yang lain sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan tercapainya kepuasan tamu di Restoran Mawar Saron di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

4. Komunikasi

Setiap departemen saling berhubungan dan komunikasi adalah hal penting untuk menjaga operasional hotel dapat berjalan baik dan lancar dengan suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan profesionalisme dalam bekerja.

5. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan dasar yang melekat dalam diri manusia, yang kemudian dilatih, diasah, serta dikembangkan secara terus menerus dan berkelanjutan guna menjadikan kemampuan seseorang menjadi potensial, sehingga kemudian seseorang tersebut menjadi ahli serta profesional di bidang tertentu. Keterampilan bisa mengalami perkembangan, atau peningkatan dengan proses belajar atau didasari dengan beragam ilmu. Jika awalnya merasa tidak ada keterampilan, tetapi terus dilatih, diasah, serta dikembangkan kemudian seiring berjalannya waktu akan memunculkan keterampilan yang berkembang melalui proses belajar.

Profesionalisme *waiter* atau *waitress* memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan operasional *food and beverage service* di Restoran Mawar Saron Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta. Berikut beberapa dampak utama yang dapat diidentifikasi:

1. Peningkatan kepuasan pelanggan
 - a. Pelayanan yang ramah, efisien, dan berpengetahuan luas membuat pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman makanannya.
 - b. *Waiter dan waitress* yang profesional dapat memberikan rekomendasi menu yang tepat, menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik, dan memenuhi permintaan khusus, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan.
2. Loyalitas pelanggan
 - a. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung untuk kembali lagi ke Restoran Mawar Saron Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta.
 - b. Pelayanan yang konsisten dan profesional dapat membangun hubungan baik dengan

pelanggan, sehingga mereka menjadi pelanggan setia.

3. Penjualan yang lebih tinggi
 - a. *Waiter* dan *waitress* yang terlatih dalam teknik *upselling* dapat mendorong penjualan menu spesial, minuman, dan hidangan penutup yang berkontribusi pada peningkatan pendapatan.
 - b. *Waiter* dan *waitress* dapat mengidentifikasi peluang untuk menawarkan paket atau promosi yang relevan kepada pelanggan.
4. Efisiensi restoran
 - a. *Waiter* dan *waitress* yang profesional memahami alur kerja dan prosedur operasional sehingga dapat bekerja dengan lebih efisien.
 - b. Pengelolaan waktu yang baik oleh staf dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan *turnover table* yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan restoran.
5. Pengurangan kesalahan dan pemborosan
 - a. Profesionalisme dalam mencatat pesanan dan memahami kebutuhan pelanggan dapat mengurangi kesalahan dalam pesanan, yang pada akhirnya mengurangi pemborosan makanan dan minuman.
 - b. Pengelolaan inventaris yang baik oleh staf yang profesional juga dapat membantu mengurangi kerugian.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan, temuan fakta, dan analisis permasalahan yang telah penulis rangkum dan sajikan, dapat disampaikan kesimpulan dan rekomendasi atas peranan *waiter* dan *waitress*, kepuasan pelanggan, dan upaya peningkatan profesionalisme *waiter* dan

waitress di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.

1. *Waiter* dan *waitress* harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan tamu. *Waiter* dan *waitress* harus lebih mengetahui tentang makanan dan minuman, termasuk bahan serta proses pembuatannya, untuk menjadi nilai lebih dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik.
2. Kepuasan pelanggan di Restoran Mawar Saron Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta berdasarkan tanggapan dari pelanggan yang dihimpun dari bulan Maret sampai Mei 2024 didapati bahwa kategori tanggapan *excellent* menempati posisi paling atas dengan aspek *food quality*, *beverage quality*, *service*, *greeting*, *product knowledge*, *attentive*, dan *cleaniless*. Setelah itu kategori *good* berada di posisi kedua dengan aspek *food presentation*, *waiting time*, *athmosphere*, dan *temperature*. Sedangkan di posisi paling akhir ditempati oleh tanggapan kategori *average* dengan aspek *interior* dan musik.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan operasional Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta bagi manajemen sebagai berikut:

1. Mengadakan pelatihan untuk staf tentang menu makanan, materi baru tentang hotel, serta cara-cara melayani tamu yang baik dan benar.
2. Melakukan perbaikan terhadap kualitas makanan, memastikan pelayanan yang diberikan adalah ramah, cepat, dan efektif, selalu menjaga dan membersihkan lingkungan restoran agar tetap bersih, aman, dan nyaman.
3. Manajemen perlu mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, memberikan *training* kepada *waiter* dan *waitress* agar dapat meningkatkan pengetahuan dan sikap profesionalisme.

DAFTAR PUSTAKA

- Dena Ratu. 2019, Peran *Waiter* dan *Waitress* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di EL Patio Coffe Shop, Melia Purosani Hotel Yogyakarta. (<http://repository.unmuhjember.ac.id/11674/9/Artikel.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Dwi Putra. 2017, Laporan Tugas Akhir Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang. (<http://repository.unmuhjember.ac.id/11674/9/Artikel.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Haryanto. 2013, Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. (<http://repository.stei.ac.id/8448/19/BAB%20II.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Kirana. 2019, Laporan Akhir Upaya Mengoptimalkan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di EL Patio Coffe Shop Melia Purosani Hotel Yogyakarta. (<http://repository.unmuhjember.ac.id/11674/9/Artikel.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Kotler & Keller. 2016, Pengertian Kepuasan Pelanggan. (<http://repository.stei.ac.id/2932/3/AB%202.pdf> diakses pada 08 Juni 2024)
- Moloeng. 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya. (<http://repository.stei.ac.id/5292/3/AB%203.pdf> diakses pada 08 Juni 2024)
- Morrison. 2017, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana. (<http://repository.stei.ac.id/9269/4/AB%203.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Nasution. 2015, Pengertian Kepuasan Pelanggan. (<http://repository.stei.ac.id/8448/19/BAB%20II.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Nur & Fadili. 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, (<http://repository.unas.ac.id/5486/3/BAB%20II.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Rinawati & Ekawatiningsih. 2020, *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press. (<http://eprints.umsb.ac.id/648/1/%28181000293302014%29%20Siti%20Mirza%20Hanafiah%20%281%29.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Rusydi. 2017, *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung. (<http://repository.stei.ac.id/8448/19/BAB%20II.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Soewarno, Hudiyani & Sugiarti. 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pads Hotel. (<http://magenta.untama.ac.id/index.php/1192012/article/view/62> diakses pada 08 Juni 2024)
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (<http://repository2.unw.ac.id/2586/7/BAB%20III%20-%20Dika%20Ade%20Royani.pdf> diakses pada 08 Juni 2024)
- Sugiyono. 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta (<http://repository.stei.ac.id/9269/4/AB%203.pdf> diakses pada 07 Juni 2024)
- Sugiyono. 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (<http://repository.stei.ac.id/9269/4/B>

[AB%203.pdf](#) diakses pada 07 Juni
2024)
Susepti, Hamid & Kusumawati. 2017,
Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas
Tamunya Hotel.

(<http://repository.unas.ac.id/5486/3/B>
[AB%20II.pdf](#) diakses pada 07 Juni
2024)