

## UPAYA PROFESIONALISME KERJA *WAITER* UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN TAMU DI THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA

Guntur<sup>1</sup> dan Yulianto<sup>2</sup>

Program Studi Perhotelan

AKPAR “BSI Yogyakarta”

Jl. Ringroad barat Ambarketawang Gamping Sleman Yogyakarta

gunturrama18@gmail.com<sup>1</sup>, yulianto.ylt@bsi.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, menyediakan bagi tamu memperoleh pelayanan penginapan berupa makanan dan minuman. Profesionalisme waiter di The Grand Palace Hotel masih perlu ditingkatkan dengan berbagai masalah yang biasanya terjadi pada saat *peak session*. Standar pelayanan di Grand Palace Hotel perlu ditingkatkan dari segi ramah, cepat serta tepat. Metode yang digunakan untuk penelitian yakni menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang dijelaskan bahwa penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya melainkan mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan dua teknik yang biasa dikaitkan dengan metode kualitatif. Adapun upaya peningkatan kinerja waiter untuk pelayanan tamu yaitu melalui pelatihan yang diadakan rutin setiap satu bulan sekali, penguasaan *product knowledge*, pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik setiap tiga bulan serta satu tahun sekali, dan melakukan perbandingan dengan hotel lain yang lebih baik. Pada saat *peak session* waiter mempersiapkan segala sesuatu yang akan digunakan tamu untuk makan, restoran yang menyajikan dan menyediakan makanan yang cukup untuk para tamu rombongan kemudian yang terpenting koordinasi dengan bagian kitchen sebagai penyedia makanan, pembagian tugas secara tepat bertindak sesuai perintah dari captain atau F & B coordinator

Kata Kunci: Hotel, *Profesionalisme Waiter*, *Peak session*

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang akan semakin berkembang di masa mendatang. Berkembangnya industri pariwisata ini harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut. Pariwisata sudah menjadi kegiatan yang sangat populer dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Semakin berkembangnya dunia pariwisata dewasa ini tidak hanya dirasakan oleh negara-negara maju namun juga dirasakan oleh negara berkembang, salah satunya negara Indonesia. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat

kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun berdasarkan Data Statistik Dinas Pariwisata 2014. Indonesia sendiri merupakan negara yang industri pariwisatanya sangat menjanjikan sebab didukung dengan keindahan alam, beragam budaya, flora dan fauna serta terkenal akan keramah-tamahan penduduknya menjadikan Indonesia layak sebagai tujuan wisata. Pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi cukup besar dalam meningkatkan devisa negara Indonesia. Hal tersebut didukung dengan semakin seriusnya pemerintah dalam membangun sarana dan prasarana penunjang industri pariwisata di daerah masing-masing untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

Yogyakarta khususnya, sektor pariwisatanya sudah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Tempat wisata di daerah Yogyakarta seperti Malioboro, telah menjadi daerah tujuan wisata internasional. Perkembangan era modern tentunya Yogyakarta dalam perbaikan

berbagai sektor selalu berbenah agar kunjungan wisatawan semakin bertambah. SK. Menteri Perhubungan No. PM.10/Pw.301/Phb.77, dalam buku Sujatno (2008, 27) Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berupa makan dan minum. Di dalam sebuah hotel terdapat departemen - departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing – masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik.

Departemen tersebut di bagi menjadi beberapa bagian seperti *Front Office Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department* dan lainnya. Salah satu departemen yang keberadaannya sangat penting adalah *Food & Beverage Department* dimana departemen ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. Kedua bagian departemen ini memiliki hubungan yang sangat erat contohnya dalam menyediakan dan menyajikan makanan. Makanan memiliki standard penyajian dalam menunjang kepuasan seorang tamu di sebuah hotel serta efisiensi kerja seorang *waiter* di hotel tersebut.

Berdasarkan On The Job Training bahwa Profesionalisme kerja *waiter* di The Grand Palace Hotel masih perlu ditingkatkan dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu. Ketika hotel sedang *peak season*, maka hotel akan menjadi penuh dengan tamu, disaat itulah para *waiter* sedikit tidak bisa berpikir jernih dan seringkali melakukan kesalahan. Tamu yang datang lebih dulu, seharusnya dilayani lebih dulu, namun karena banyaknya jumlah tamu terkadang tamu yang datang belakangan malah pelayanan di dahulukan. Masalah lain adalah ketika kamar hotel sudah terisi penuh, banyaknya order *room service* tamu di kamar, membuat *waiter* kadang lupa harus mengantarkan makanan ataupun minuman, sehingga pesanan tamupun tidak diantarkan ke kamar dan membuat tamu kecewa.

Standard pelayanan seorang *waiter* di The Grand Palace Hotel diperlukan pelayanan yang ramah, cepat, serta tepat. Demi terciptanya kepuasan tamu yang berkunjung ke cafe hotel tersebut maka diperlukan profesionalisme kerja seorang *waiter* dalam melayani tamunya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2008:7) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang disediakan untuk umum dan dikelola secara komersial.

Menurut Arief (2005:12) selain hotel, terdapat jenis-jenis industri akomodasi yang lain yaitu:

#### 1. Motel

Motel pertama kali timbul di Amerika Serikat atas dasar permintaan pasar, yaitu kenyataan adanya kebutuhan akan penginapan sementara bagi orang-orang yang bepergian dengan kendaraan sendiri, sebelum ia melanjutkan perjalanan kembali. Fasilitas motel tidaklah jauh berbeda dengan hotel, antara lain:

- Kamar sederhana bisa ditambah TV, lemari es dan peralatan makan
- Restoran sederhana dengan pelayanan cepat
- Halaman parkir yang luas
- Pintu masuk dan keluar lobby mudah dilalui kendaraan
- Untuk *resort motel* hendaknya terdapat fasilitas olahraga
- Fasilitas laundry

#### 2. Hostel (Youth Hostel)

Yaitu sejenis akomodasi berbentuk hotel yang disediakan bagi remaja atau pelajar/mahasiswa dengan tarif relatif lebih murah/rendah.

#### 3. Bungalow

Yaitu sejenis akomodasi yang berbentuk rumah-rumah, berlokasi di daerah pegunungan, yang disewakan untuk keluarga/rombongan karyawan untuk seminar/lokakarya dan sebagai tempat peristirahatan pada waktu liburan.

#### 4. Inn

Yaitu sejenis akomodasi yang berlokasi di daerah peristirahatan menghubungkan dua kota, menyediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan umum lain. Disewakan untuk umum bagi orang-orang yang mengadakan perjalanan dan singgah untuk sementara waktu.

#### 5. Guest House

Yaitu sejenis akomodasi yang dimiliki perusahaan, instansi pemerintah/swasta yang diperuntukkan bagi para tamu yang menginap dan mendapat fasilitas makan, minum serta pelayanan lain yang

disediakan secara gratis atau ditanggung perusahaan yang mengundangnya, namun apabila *guest house* ini dimiliki oleh perusahaan swasta yang dibuka untuk umum, maka sifatnya sama dengan hotel yaitu bertujuan mencari keuntungan, hanya pelayanannya yang secara sederhana.

6. *Apartment House*

Yaitu sejenis akomodasi yang disewakan untuk ditempati sebagai rumah tinggal dalam jangka waktu yang lama.

7. *Losmen*

Yaitu sejenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bangunan rumah untuk penginapan dengan atau tanpa makan minum bagi setiap orang yang datang untuk beristirahat sementara waktu dengan fasilitas dan tarif lebih rendah dari hotel berbintang.

8. *Floating Hotel*

Yaitu sejenis akomodasi yang berada diatas kapal-kapal pesiar yang menyediakan fasilitas kamar, makan dan minum serta fasilitas pelayanan dan hiburan seperti hotel, namun berfungsi pula sebagai alat transportasi laut.

9. *Pension*

Yaitu sejenis akomodasi berupa hotel kecil yang menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum tamu-tamunya dengan tarif relatif rendah.

10. *Mension House*

Yaitu sejenis akomodasi berbentuk rumah-rumah besar yang ditempati atau disewakan kepada beberapa keluarga atau satu keluarga besar, ataupun kelompok karyawan yang ditanggung oleh suatu perusahaan.

11. *Ryokan*

Yaitu sejenis akomodasi khas Jepang, yang memiliki sarana dan fasilitas serta pelayanan khas sesuai dengan kebiasaan orang-orang Jepang.

12. *Marina Boatel*

Yaitu sejenis akomodasi yang dibangun/berada diatas sungai, danau, atau laut, yang dapat berfungsi juga sebagai penambatan atau bersandarnya kapal-kapal kecil yang melayani wisata bahari. Marina merupakan bangunan permanen yang berada diatas air dan memiliki jalan masuk yang dibuat seperti jalan masuk ke kapal, sehingga mengesankan seperti pelabuhan kecil. Bentuk bangunannya seperti hotel biasa atau kadang-kadang kapal diam yang

dimodifikasi seperti hotel (hotel terapung).

13. *Holiday Flatlets*

Yaitu sejenis akomodasi yang dilengkapi dengan peralatan olah raga yang disewakan secara mingguan atau pada hari-hari libur dengan pelayanan /pemeliharaan dan pembersihan ruangan secara minimal.

14. *Lodging House*

Yaitu sejenis rumah yang menyediakan tempat menginap untuk satu malam saja atau untuk waktu kurang dari satu minggu sekali datang menginap.

15. *Boarding House*

Yaitu suatu bangunan atau bagian dari bangunan yang menyediakan tempat menginap untuk waktu singkat dan ditambah dengan makan dan minum.

16. *Condominium Hotel*

Yaitu suatu kompleks bangunan yang dimiliki oleh beberapa orang pengusaha, atau bangunan tersebut dapat dijual untuk beberapa pengusaha yang berbeda jenis usahanya.

17. *Apartotel*

Apartotel adalah suatu kelompok unit rumah tinggal yang tergabung dalam suatu bangunan yang umumnya bersusun dan dapat disewakan/dijual.

Setelah mengetahui jenis-jenis hotel diatas, kita menjadi paham ternyata ada banyak jenis-jenis hotel yang tidak kita ketahui sebelumnya. Adapun di dalam hotel itu terdapat restoran ataupun kafe. Menurut bagyono (2005:65) restoran yaitu usaha jasa boga yang dikelola secara komersial, menyediakan pelayanan makan dan minum. Restoran dapat berdiri sendiri dengan membangun tempat khusus. Sementara restoran yang berada di dalam sebuah hotel umumnya dikelola oleh hotel itu sendiri, dan manajemennya di bawah tanggung jawab departemen *Food and Beverage*. Didalam The Grand Palace Hotel terdapat sebuah restoran bernama *Cascade Cafe* yang menyajikan berbagai macam makanan serta minuman yang dapat dinikmati oleh para tamu hotel.

Cara pelayanan di restoran dapat dibedakan menurut Arief (2005:37) dalam buku Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran yaitu:

1. *Table Service*, yaitu pelayanan restoran yang menggunakan meja makan
2. *Counter Service*, yaitu service yang menggunakan meja tinggi

3. *Tray Service*, yaitu pelayanan makanan dan minuman yang menggunakan nampan atau baki
4. *Self Service*, yaitu service yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan diatas meja.

#### **Alat-Alat di Restoran**

Untuk menunjang kelancaran operasional restoran, menurut Marsum (2005:17) terdapat berbagai macam alat-alat restoran, yaitu:

1. *Furniture*  
*Furniture* atau perabot rumah tangga untuk keperluan restoran harus benar-benar diseleksi secara cermat sehingga semua dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhannya. Kayu adalah bahan baku yang paling umum dipergunakan sebagai perabot didalam ruang makan utama. Perabot yang dibuat dari kayu mempunyai kelebihan tak berkarat, kuat, serta lebih nyaman dipakai. Perabot dari kayu biasanya merupakan bagian yang penting, seperti meja, kursi, lemari, meja samping atau *side stand*, dan sebagainya.
2. *Linen*  
*Linen* adalah barang-barang yang terbuat dari kain untuk keperluan operasi suatu restoran. Termasuk linen disini adalah taplak meja, serbet makan, serbet gelas, lap untuk waiter, alas baki, dan kain panjang atau batik (*skirting*) yang digunakan sebagai penutup meja-meja bagian bawah atau meja prasmanan pada pesta-pesta.
3. *China Wares*  
Yang dimaksud dengan *China wares* ialah pecah belah yang terbuat dari keramik porselin atau tembikar untuk keperluan operasi restoran. Pada waktu makan biasanya orang akan memperhatikan piringnya, terbuat dari keramik atau porselin yang sangat menarik, dengan warna dan model yang beraneka ragam. Berikut adalah alat-alat *China wares* di restoran: *Side plate* atau *bread and butter plate*, *Sweet plate* atau *dessert plate*, *Fish plate*, *Soup plate*, *Dinner plate*, *Cereal plate*, *Tea cup and saucer*, *Tea pot*, *Milk jugs*, *Coffee pot*, *Sugar basin*, *Soup bowl*, *Ashtray*.
4. *Glass Wares*  
Selain digunakan untuk menutup meja makan atau *table setting* restoran, *Glass wares* juga merupakan perlengkapan yang pokok di bar. Berikut ini adalah jenis-jenis *glass ware* yang sering dipakai di hotel: *Old fashioned glass*, *Tumbler glass*,

*Zombie glass*, *Long glass*, *Parvait glass*, *Milkshake glass*, *Decanter glass*, *Carafe glass*, *Beer glass*, *Liqueur glass*, *Cocktail glass*, *White wine glass*, *Red wine glass*, *Shorbet glass*, *Water goblet*.

#### 5. *Table Wares/Silver Wares*

Jenis-jenis *silver wares* yang biasa dipakai di hotel : *Dinner spoon*, *Dinner fork*, *Dinner knifem* *Cake tongs*, *Butter spreader*, *Tea spoon*, *Food stand*, *Soup ladle*, *Serving spoon*, *Fruit knife and fork*, *Soup spoon*, *Dessert fork*, *Ice cream spoon*.

#### **Pengertian *waiter* atau *waitress*, Standar *Grooming***

##### 1. Pengertian *Waiter* atau *Waitress*

Menurut Marsum (2005:90) dalam buku Restoran Dan Segala Permasalahannya *waiter* atau *waitress* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Marsum (2005:90) juga menyatakan bahwa *waiter* atau *waitress* 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 meja makan untuk tamu berikutnya.

##### 2. Standar *Grooming Waiter/Waitress*

Menurut Bartono (2005:131) *waiter/waitress* harus memenuhi standar *grooming* atau pengaturan rambut yang rapi, bersih, tidak panjang untuk pria, sehingga tidak menjadikan tamu yang berurusan dengannya menjadi risih. *Grooming* dan potong kuku mempunyai tujuan higienis. Jika seorang petugas restoran berambut panjang, tamu akan mendapat kesan kurang baik. Bila rambut pekerja panjang, maka tamu akan curiga jangan-jangan ada rambut yang jatuh satu atau dua helai kedalam makanan.

#### **Menu**

Menurut Marsum (2005:135) pada umumnya menu mempunyai tiga macam arti, yaitu:

1. Menu sebagai daftar makanan, pada umumnya diikuti dengan harga makanannya.
2. Sebagai makanan yang disajikan.

3. Menu dapat berarti sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu, misalnya makan pagi (*Breakfast Menu*), makan siang (*Lunch*) dan makan malam (*Dinner Menu*).

Menurut Marsum (2005:141) pada umumnya menu dapat dibagi menjadi 5 macam, yakni:

1. *A'la carte*, Tiap makanan dengan harga tersendiri, tamu bebas memilih.
2. *Table d'Hote*, Suatu susunan hidangan makanan yang komplit dengan harga tertentu.
3. *Special Party Menu*, Banquet, cocktail party, dan sebagainya. Kadang-kadang disebut juga dengan hidangan special.
4. *Menu Buffet*, hidangan secara prasmanan, dimana tamu mengambil sendiri makanan di meja prasmanan dengan bebas.
5. *Nationality Menu*, hidangan khas dari suatu negara atau daerah.

#### Definisi Pelayanan dan Kepuasan Tamu

Definisi pelayanan menurut Marsum (2005:273) adalah memberikan segala yang terbaik yang bisa dikerjakan disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa puas. Sedangkan kepuasan menurut Sulastiyono (2008:33) kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Sedangkan kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan sesuatu itu adalah wajib bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

#### Jenis Tamu

Menurut Marsum (2005:307) terdapat berbagai jenis tamu dan cara menghadapi tamu tersebut yaitu:

##### 1. *On a Budget (Budgeting Guest)*

Yakni tamu yang uangnya pas-pasan. Dengan instink seorang Waiter sebaiknya telah dapat menangkap keadaan tamu yang ia hadapi. Seandainya uang merupakan faktor utama dan juga menentukan macam makanan mana yang dipilih maka Waiter harus bisa menyarankan makanan yang harganya tidak terlalu mahal, namun rasanya cukup enak dan besar porsinya sehingga tamu tersebut merasa puas dan senang.

##### 2. *On Diet (Dieting Guest)*

Diantara para tamu, ada yang dalam keadaan diet, ada yang disebabkan oleh penyakitnya, seperti diabetes misalnya. Dengan mengetahui bahan-bahan didalam menu, Waiter dapat memberikan saran kepada tamu, menu apa yang cocok untuknya. Ada juga tamu yang diet karena tamu tersebut menginginkan berat badan tertentu atau berat badan yang stabil. Dalam hal ini Waiter harus dapat menyarankan makanan yang tidak banyak mengandung lemak. Ada juga tamu yang diet dengan jalan mengurangi jumlah kalori, yakni dengan makan sedikit makanan utama, tapi banyak makan *dessert* atau makanan sampingan.

##### 3. *The Hurried Guest* (Tamu yang Terburu-buru)

Jika kebetulan tamu yang kita hadapi hanya mempunyai sedikit waktu saja untuk makan, mungkin ia akan cepat-cepat pergi tour, shopping atau mau check out dan sebagainya, maka sarankan kepada tamu itu untuk memesan makanan yang tidak terlalu lama memasaknya. Bahkan kalau mungkin yang sudah ada atau yang sudah siap, yakni buffet misalnya. Usahakan untuk memberikan pelayanan yang cepat, namun tetap baik kepadanya.

##### 4. *The Guest Who Is Alone* (Tamu yang Datang Sendirian)

Kalau tamu yang datang sendirian, jangan sekali-kali kita menanyakan kepadanya mengapa sendiri saja. Dudukkanlah ia di tempat yang sesuai, dimana ia dapat melihat acara-acara yang berlangsung. Barangkali ia merasa kesepian dan ingin berbicara dengan seseorang. Tunjukkanlah rasa bersahabat, namun jangan *familiar* ataupun melalaikan tamu-tamu yang lain. Sebab tanpa kehadiran seseorang yang mengajak berbicara, baginya waktu terasa lama sekali. Oleh karena itu layanilah ia dengan secepat mungkin.

##### 5. *The Undecided Guest* (Tamu yang Segan-segan Menentukan Pilihannya)

Kalau tamu tadi tidak segera menentukan pilihannya karena merasa tidak yakin apa yang akan dipesan, Waiter harus dapat memberikan saran-saran berdasarkan apa yang sekiranya ia perlukan dan ia sukai. Adalah suatu ide yang bagus kalau waiter dapat menyebutkan suatu makanan dengan harga yang tinggi, satu makanan dengan harga yang sedang, dan satu

- makanan dengan harga yang murah. Kalau tamu menanyakan apa yang bagus di hari ini, siapkan jawaban apa yang akan disarankan kepada tamu tersebut.
6. *Young Couples Guest* (Pasangan Tamu yang Masih Muda)  
Biasanya mereka belum banyak memiliki pengalaman soal dalam soal makan, kecuali kalau mereka orang-orang yang *bonafide*. Mereka belum begitu banayak kesempatan untuk belajar mengenai menu. Oleh karena itu saran-saran disertai keterangan yang jelas akan mengenai sasarannya.
  7. *Fixed Couples Guest* (Pasangan Campuran)  
Pasangan campuran disini yang dimaksud ialah orang-orang yang umurnya tidak sama, bermacam-macam tingkatan. Ini harus ditangani secara bijaksana. Biasanya ada seseorang yang bertindak sebagai pemimpin rombongan yang akan memesan makanan buat mereka, dan yang lain tinggal menyetujui atau menurut saja. Namun kita tetap harus bijaksana dan hati-hati.
  8. *Mature Couples* (Pasangan Tua)  
Pasangan ini kadang-kadang membosankan, makan terlalu sedikit, ada juga beberapa yang diet. Namun kita harus tetap tenang, sabar, dan bijaksana. Sarankan kepada mereka apa yang menjadi kesukaannya, beri penjelasan tentang ukuran porsi nya.
  9. *Female Guest* (Tamu Wanita)  
Tamu wanita biasanya macam-macam kesukaannya, kadang-kadang mereka ingin makan apa yang mereka lihat. Mereka mementingkan mutu dan menghendaki warna makanan yang bagus.
  10. *Male Guest* (Tamu Laki-laki)  
Tamu laki-laki biasanya telah tahu sendiri apa yang ia inginkan. Namun demikian, masih tetap terbuka untuk memberikan saran-saran mereka. Kalau mereka datang secara rombongan, biasanya ada salah seorang sebagai pemimpinnya. Bagi tamu-tamu pria biasanya mereka lebih terpaut pada apa yang disajikan pertama. Mereka akan selalu mencoba menerkanerka hidangan selanjutnya. Ini biasanya tidak terlalu sulit.
  11. *Not Hungry Guest* (Tamu yang Tidak Begitu Lapar)  
Ada juga beberapa orang tamu yang datang di suatu restoran, namun mereka tidak begitu lapar. Mungkin ia datang hanya sekedar untuk menemani rekannya.
  - Atau hanya karena sudah waktunya makan. Untuk ini, tugas *Waiter* lah untuk menggodanya dengan cara-cara atau kata-kata menarik agar membangkitkan atau merangsang selera makan tamu.
  12. *The Timed or Unsure Guest* (Tamu yang Malu atau Kesipuan)  
Bersabarlah dan buatlah suasana sedemikian rupa hingga tamu tadi tidak merasa terburu-buru. Berikanlah saran dari menu yang sekiranya dapat diterima olehnya. Bersikaplah setenang mungkin.
  13. *The Drunken or Slightly Old Guest* (Tamu Pemabuk)  
Layanilah tamu yang demikian dengan sopan santun, berbicara pelan, dan bantulah sedapat mungkin, layani secepatnya. Kalau dia berubah menjadi kasar, panggillah manajer.
  14. *Over Familiar Guest* (Tamu yang Terlalu Kefamilian)  
Tetaplah bersikap ramah, bersikap mulia dan jantan. Hindari pembicaraan yang panjang lebar dengan tamu tersebut. Jangan terlalu dekati dia, kecuali kalau ia butuh pesan sesuatu atau memang perlu pelayanan kita. Sebagai seorang *Waiter*, janganlah sekali-kali memberikan kebijaksanaan yang jempolan kepada tamu. Jawablah setiap pertanyaan tamu dengan singkat tapi tegas.
  15. *The Gruff Guest* (Tamu yang Kasar)  
Sambutlah dia dengan ramah. Dengarkan baik-baik keluhan dia dengan senang hati dan jangan menentang dia. Cobalah berikan perhatian lebih banyak. Ia kasar mungkin karena tak seorangpun memperhatikan dia atau menyenangi dia sehingga dia menjadi demikian. Mungkin keluhan tamu tadi hanya bersifat sementara. Segala sesuatunya akan dianggap salah oleh dia. Makanan yang enak, servis yang baik, perhatian yang cukup, pasti akan mengubah suasana yang keruh menjadi cerah.

### III. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif. Menurut Anselm Strauss & Juliet Corbin (2013:4) dalam buku Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, dijelaskan bahwa penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Beberapa peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan dua

teknik yang biasa dikaitkan dengan metode kualitatif.

**Teknik Pengambilan Data**

Dalam penelitian ini teknik mengumpulkan data melalui:

1. Pengamatan (*Observation*)  
Menurut Nazir (2011:175) observasi langsung adalah pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Pengamatan yang sudah dilakukan secara langsung selama beberapa bulan selama On the Job Training di The Grand Palace Hotel, mengamati apa saja yang dilakukan para senior waiter/waitress untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan terhadap tamu.
2. Wawancara (*Interview*)  
Menurut Nazir (2011:193) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Mewawancarai langsung *captain waiter* selaku senior guna mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skil* /kerja seorang waiter, serta cara-cara melayani\ tamu yang baik dan benar.
3. Studi Pustaka  
Menurut Nazir (2011:93) studi pustaka adalah data yang telah ada , memperoleh informasi dari penelitian terdahulu dengan menggali teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan. Menelusuri literatur yang ada serta menelaahnya secara tekun merupakan kerja kepustakaan yang sangat diperlukan dalam mengerjakan penelitian. Penulis mengambil data melalui buku-buku yang berkaitan dengan bidang yang diteliti.

**IV. PEMBAHASAN**

**Sejarah dan Perkembangan Grand Palace Hotel**

The Grand Palace Hotel adalah sebuah hotel yang menampilkan bangunan gaya romawi, mempunyai konsep gaya romawi dengan model bangunan kekaisaran romawi atau *Roman Empire* dengan inspirasi darikota wisata Venis, Italia. The Grand Palace Hotel pertama kali berdiri di Kota Malang yang berlokasi di Jl. Ade Irma Suryani No.

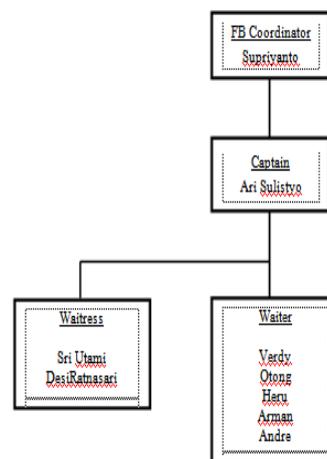
23 Malang. Melihat potensi perkembangan pariwisata di Kota Yogyakarta dengan konsep yang sama seperti di Malang.

Hotel ini terletak di jantung kota, tepatnya di Jl. Mangkuyudan No. 32 Yogyakarta. The Grand Palace Hotel Yogyakarta mulai beroperasi sekaligus dibuka dan diresmikan pada tanggal 10 Desember 2009. The Grand Palace Hotel Yogyakarta memiliki beberapa tipe kamar antara lain yaitu 62 kamar terdiri dari 2 *Presidential Suite*, 10 *Executive Rooms*, 20 *Deluxe Rooms* dan 30 *Superior Rooms*. Ditunjang dengan fasilitas hotel seperti 8 ruang pertemuan, Cascade Restaurant, Harmonia Spa dan kolam renang yang dikelilingi taman hijau dan berbunga serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Disamping itu para tamu bisa tinggal serasa di rumah sendiri dengan pelayanan serta keramahan budaya lokal di tengah nuansa romawi yang klasik dan romantis.

Dari tahun ke tahun hotel ini terus mengalami kemajuan, banyak artis yang singgah untuk menginap dan menikmati fasilitas hotel ini. Tamu dari mancanegara juga terus berdatangan untuk menikmati keindahan hotel bernuansa Romawi ini. Hotel ini sampai sekarang telah memiliki tamu dari berbagai negara, serta mendapat tanggapan yang baik dari tamu-tamu yang sudah menginap, bahkan beberapa dari mereka berencana akan kembali menginap di hotel ini lagi di kemudian hari.

**Struktur dan Tata Kerja Organisasi**

Hotel ini memiliki struktur organisasi yang sederhana, khususnya di bagian *Food And Beverage Service*, berikut adalah gambar struktur organisasi The Grand Palace Hotel Yogyakarta:



Sumber: The Grand Palace Hotel, 2014

Gambar 4.1. Struktur Organisasi F & B Service The Grand Palace Hotel

Adapun tugas dan tanggungjawab dalam struktur organisasi *The Grand Palace Hotel* Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**a. Food and Beverage Coordinator**

Uraian tugas dan tanggungjawab :

1. Bertanggungjawab atas perencanaan, pengarahannya, pengawasan, koordinasi dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan *Food and Beverage* departement
2. Menyusun anggaran untuk setiap *event* yang berlangsung
3. Menyelenggarakan *briefing* di dalam departement
4. Mengusulkan kepada atasan tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *Food and Beverage* departement
5. Bertanggungjawab penuh terhadap semua bawahan di restoran

**b. Captain Food and Beverage Service**

Uraian tugas dan tanggungjawab:

1. Mengawasi penyimpangan penggunaan *par stock*
2. Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran
3. Memeriksa *personal hygiene, grooming*, dan sanitasi
4. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan *clear up*
5. Membantu melancarkan pelaksanaan inventaris fisik
6. Memeriksa kelengkapan ketepatan *Store Room Requisition*
7. Membuat jadwal kerja
8. Melakukan penilaian kerja bawahan

**9. Waiter/Waitress**

Uraian tugas dan tanggungjawab:

1. Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan
2. Melaksanakan *set up*
3. Membersihkan dan mengeringkan semua alat makan yang sudah di cuci.
4. Menyambut tamu dengan ramah
5. Melakukan pelayanan langsung terhadap tamu
6. Membersihkan area restoran
7. Menata alat-alat makan dengan rapi ditempatnya
8. Mengambil pesanan order tamu untuk diteruskan kepada *kitchen*
9. Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu
10. Melaksanakan *clear up* meja tamu

**Upaya Waiter Dalam Melayani Tamu Saat Hotel Sedang Peak Season**

Hotel pastilah mengalami musim ramai atau yang disebut dengan *peak season*. Pada saat seperti itu tentu saja hotel akan dipenuhi dengan tamu. Berikut adalah upaya *waiter/waitress* menangani tamu dalam jumlah besar :

- a. Mempersiapkan segala sesuatu yang akan digunakan tamu untuk makan, seperti alat-alat makan, meja kursi ditata dengan rapi, *set up* meja, serta mempersiapkan makanan dan ditata diatas meja *buffet*.
- b. Restoran yang menyajikan makanan seharusnya menyediakan makanan yang cukup untuk para tamu rombongan, untuk itu perlu koordinasi dengan bagian *kitchen* sebagai penyedia makanan. Porsinya bisa disesuaikan dengan jumlah tamu yang ada, agar tidak ada komplain dari tamu karena kekurangan makanan.
- c. Pembagian tugas secara tepat. Dengan adanya pembagian tugas, maka *waiter/waitress* akan bekerja sesuai tugas masing-masing dan tidak mengelompok pada satu tugas saja. Masing-masing *waiter/waitress* bertindak sesuai perintah dari *captain* atau *fb coordinator*. Dengan pembagian tugas ini, seluruh pekerjaan akan diselesaikan secara merata, berbeda apabila tidak ada pembagian tugas. Misalkan semua *waiter/waitress* hanya melakukan *clear up*, namun tidak melakukan hal lain tentu saja akan berdampak tidak selesainya pekerjaan lainnya. Dengan pembagian tugas yang tepat, seluruh pekerjaan seperti *clear up, polishing, food refill*, akan terselesaikan secara merata.
- d. Apabila ada *room service*, *waiter/waiters* harus memastikan makanan sudah komplit sebelum di antar ke kamar. Kemudian cek *billing* sesuai makanan, baru diantar sesuai nomor kamar.
- e. Ketika *A'la Carte*, *waiter/waitress* harus melakukan *repeat the order* atau mengulang kembali pesanan makanan tamu untuk meminimalisir kekeliruan pesanan tamu.
- f. Jumlah SDM juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Misal 100 orang tidak mungkin di *handle* 2 orang, harus 5 atau 6 orang dan memiliki tugas masing-masing. Biasanya ketika hotel sedang *peak season*, hotel akan menggunakan sistem *casual on call* atau tenaga bantu.

## V. Upaya Peningkatan Kinerja Waiter Untuk Pelayanan Tamu

Pelayanan *waiter* kepada tamu harus senantiasa meningkat agar tamu yang berkunjung ke hotel merasa puas dan kembali lagi ke hotel. Berikut adalah upaya peningkatan kinerja *waiter* untuk pelayanan tamu:

- a. Melalui pelatihan yang diadakan rutin setiap satu bulan sekali. Di dalam pelatihan tersebut hal pokok yang sering disampaikan adalah cara menyambut tamu dengan ramah dan senyum yang tulus ikhlas, sehingga tamu merasa nyaman dan betah. Di dalam pelatihan biasanya dilakukan pengenalan apabila ada menu baru, serta diajarkan bagaimana cara membuatnya sesuai dengan standar hotel.
- b. Penguasaan *product knowledge* sangat penting untuk menjelaskan kepada tamu tentang menu apa saja yang ada di restoran. *Waiter/waitress* harus senantiasa belajar tentang produk yang dijual.
- c. Pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik setiap tiga bulan serta satu tahun sekali juga turut mendorong kinerja karyawan untuk bekerja sebaik mungkin.
- d. Melakukan perbandingan dengan hotel lain yang lebih baik, sehingga dapat mengetahui bagaimana cara melayani tamu dengan prima.
- e. Mengadakan *outbond* untuk karyawan, selain untuk hiburan juga untuk melatih kerjasama.

## V. KESIMPULAN

Kepuasan tamu yaitu mengetahui apa yang diinginkan tamu, sehingga tamu merasa puas dan diharapkan kembali lagi ke hotel di lain waktu, pelatihan rutin dari manajemen hotel, tentu saja berguna untuk kemajuan pelayanan waiter terhadap tamu di The Grand Palace Hotel ini, pembagian tugas yang diberikan atasan, akan mempercepat terselesainya semua pekerjaan secara merata, dalam penguasaan *product knowledge* sangat penting untuk menjelaskan kepada tamu tentang menu yang ada di restoran dan *waiter/waitress* harus selalu belajar tentang produk yang dijual. Pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik sehingga akan lebih termotivasi dalam kinerja dan merasa dihargai setiap apa yang dikerjakan waiter/waitress.

Pada saat *peak season* maka seorang waiter/waitress selalu berupaya:

mempersiapkan segala sesuatu yang akan digunakan tamu untuk makan, restoran yang menyajikan dan menyediakan makanan yang cukup untuk para tamu rombongan, koordinasi dengan bagian kitchen sebagai penyedia makanan, pembagian tugas secara tepat, masing-masing *waiter/waitress* bertindak sesuai perintah dari *captain* atau *fb coordinator*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rahman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagyono. 2005. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta
- Bartono. 2005. Hotel Training yang Efektif. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marsun. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Nazir. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Strauss & Juliet Corbin, 2013. Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono. 2008. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta.
- Sujatno Bambang, 2008. Hotel Courtesy. Penerbit Andi