



Kinerja Waiter di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Pebri Nurul Fadila*¹, Tito Pandu Raharjo², Dendi Gusnadi³

^{1,2,3}Universitas Telkom Bandung, Indonesia

E-mail: pebrinurulf@student.telkomuniversity.ac.id, titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id,
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-09-17 Revised: 2023-10-23 Published: 2023-11-02	Waiter performance is generally a benchmark used by hotels to evaluate their employees. The poor performance of waiters is caused by the performance of waiters who do not meet the standards set by the company. This phenomenon or complaint occurs due to the lack of friendliness of the waiter to the customers, the lack of response from the waiter to provide information that there are guests using member cards, the lack of double checks on the restaurant area and unsanitary cutleries. Thus, the performance of waiters is needed to improve service quality and also increase the interest of guests who want to eat and drink at restaurants and enjoy the facilities available at restaurants. The purpose of this study was to determine the performance of waiters and to improve the performance of waiters at the Mercure Bandung Nexa Supratman Hotel Restaurant. The research approach makes use of interview, observation, and documentation procedures to conduct descriptive qualitative research. According to the study's findings, waiters at the Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman Restaurant exhibit good performance indicators in terms of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability.
Keywords: <i>Performance;</i> <i>Waiter;</i> <i>Restaurant;</i> <i>Productivity;</i> <i>Service Quality;</i> <i>Responsiveness;</i> <i>Responsibility;</i> <i>Accountability.</i>	
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-09-17 Direvisi: 2023-10-23 Dipublikasi: 2023-11-02	Kinerja <i>waiter</i> merupakan tolak ukur yang digunakan oleh hotel untuk menilai kinerja karyawannya. kinerja <i>waiter</i> yang kurang bagus disebabkan oleh kinerja <i>waiter</i> yang kurang memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Fenomena atau keluhan terjadi karena kurangnya keramahan <i>waiter</i> kepada para pelanggan, kurang adanya respon dari <i>waiter</i> untuk memberikan informasi bahwa ada tamu yang menggunakan kartu member, kurangnya <i>double check</i> terhadap area restoran dan <i>cutleries</i> yang kurang bersih. Maka demikian, kinerja <i>waiter</i> sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan minat tamu yang ingin makan dan minum di restoran serta menikmati fasilitas yang tersedia di restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja <i>waiter</i> dan untuk meningkatkan kinerja <i>waiter</i> di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif melalui teknik observasi, dokumentasi dan juga wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kinerja waiter di Restoran Nexa Supratman Hotel Mercure Bandung sudah baik dalam hal produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.
Kata kunci: <i>Kinerja;</i> <i>Waiter;</i> <i>Restoran;</i> <i>Produktivitas;</i> <i>Kualitas Layanan;</i> <i>Responsivitas;</i> <i>Responsibilitas;</i> <i>Akunbilitas.</i>	

I. PENDAHULUAN

Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang memiliki banyak wisata alam, budaya, dan kuliner yang menarik bagi wisatawan domestik dan asing. Daya tarik inilah yang menjadikan banyak wisatawan berdatangan ke Kota Bandung. Dengan potensi yang seutuhnya masih bisa dikembangkan sudah selayaknya Kota Bandung menjadi kota wisata. Letak Kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang potensi wisata, seperti bangunan bersejarah, budaya, serta makanan khas daerah. Selain itu, Kota Bandung juga memiliki penunjang kebutuhan di antaranya, seperti penginapan atau hotel. Salah satu tempat menginap atau yang disebut hotel terletak di

Kota Bandung dan memiliki kualitas yang baik yakni Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

Hotel bintang empat di Kota Bandung adalah Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Hotel ini memiliki konsep bisnis modern yang dapat menarik para calon pelanggan untuk menginap di hotel ini. Terkenal dan berdiri di bawah naungan ACCOR yang memiliki 181 kamar modern dengan berbagai tipe. Memiliki restoran yang modern serta berbagai fasilitas lengkap lainnya. Ada dua produk utama yang ditawarkan oleh manajemen hotel yaitu produk nyata (tangible) serta produk yang tidak nyata (intangibile). Produk yang bersifat nyata, yaitu kamar hotel, restoran, kolam renang, bar, spa, dan fasilitas lainnya, sedangkan produk yang

bersifat tidak nyata, seperti kenyamanan, keindahan, keramahtamahan, layanan, keamanan, dan sebagainya.

Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman memiliki tugas dan tanggung jawab per setiap *department* demi kelancaran operasional setiap harinya, salah satu *department* yang ada di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman adalah *Food and Bevergae Service*. *Department* ini dikelola secara komersial dan profesional dengan tujuan untuk memberikan pelayanan dan memastikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan di restoran. *Food and Beverage Service* khususnya di bagian *waiter* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tamu merasa puas dengan layanan yang *waiter* berikan.

Kinerja *waiter* biasanya dijadikan tolak ukur oleh hotel untuk menilai kinerja karyawannya. Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja seorang *waiter* adalah pengetahuan tentang menu. Jika *waiter* tidak memahami makanan dan minuman yang tersedia, sulit untuk memberi saran yang tepat atau menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik. keterampilan komunikasi juga merupakan faktor penting dalam kinerja seorang *waiter*. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif akan membantu *waiter* dalam menerima pesanan dengan benar, menjelaskan menu kepada pelanggan, dan menangani keluhan atau permintaan khusus dengan baik.

Berikut adalah data permasalahan kinerja *waiter* dari beberapa *online travel agent*:

Tabel 1. Review Online Travel Agent

No	Nama online travel agent	Review
1	Tripadvisor	<p>a) <i>Welcome drink</i> tidak di -<i>refill</i> kembali.</p> <p>b) Tamu menelepon untuk <i>room service</i> tetapi staff tidak merespon dan tidak ada yang menelepon kembali.</p>
2	Agoda	<p>a) Tamu sudah mendapatkan jadwal sarapan akan tetapi masih mengantri dan menunggu untuk masuk ke restoran.</p> <p>b) Tamu berencana sarapan cepat akan tetapi tamu mengatakan bahwa sudah membayar dan <i>include breakfast</i>. Staff mengatakan bahwa tamu tidak memesan kamar yang sudah <i>include breakfast</i> dan memperlakukan tamu agak memalukan ditambah menyia-nyiakan waktu <i>breakfast</i>.</p>

3	Booking.com	<p>a) <i>Cutleries</i> kotor.</p> <p>b) <i>Room service</i> membutuhkan lebih banyak perhatian</p>
---	-------------	--

Sumber: Online Travel Agent

Dari data *review* di atas ada beberapa hal yang menitikberatkan tentang kinerja *waiter* yang kurang memuaskan. Seperti pada *Tripadvisor*, tamu memberikan *review* ketika tamu ingin melakukan *check-in* biasanya pihak restoran memberikan *welcome drink* kepada tamu, tetapi ketika *welcome drink* tersebut habis tidak adanya kesigapan dari *waiter* untuk *refill* kembali *welcome drink*. Berikutnya untuk data kedua dari *online travel agent* yaitu *Agoda*, menyebutkan *review* bahwa ketika tamu sudah diberikan jadwal sarapan tapi tamu masih mengantre. Selanjutnya, tamu ingin berencana sarapan dengan cepat dan adanya *misscommunication* antarkaryawannya menyebabkan tamu menyia-nyiakan waktu untuk sarapan karena tamu sudah mengatakan bahwa kamar sudah *include breakfast*, tapi *waiter* menolak hal tersebut bahwa tamu belum *include breakfast* ditambah staff memperlakukan tamu sedikit memalukan.

Untuk *online travel agent booking.com* tamu memberikan *review*, seperti piring makan dan sendok kotor serta kepada *room service* harus memerlukan perhatian agar *waiter* merespons panggilan tamu. Berdasarkan dari pengamatan tersebut adanya kinerja *waiter* yang kurang bagus, ini disebabkan oleh kinerja *waiter* yang kurang memenuhi persyaratan atau standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Fenomena atau keluhan ini terjadi karena kurangnya keramahan *waiter* kepada para pelanggan, kurang adanya respon dari *waiter* untuk memberikan informasi bahwa ada tamu yang menggunakan kartu member, kurangnya *double check* terhadap area restoran dan *cutleries*. Maka demikian, kinerja *waiter* sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan minat tamu yang ingin makan dan minum di restoran serta menikmati fasilitas yang tersedia di restoran. Berdasarkan latar belakang yang sudah dideskripsikan di atas, penulis ingin membahas bagaimana seharusnya kinerja *waiter* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis mengambil judul "Kinerja Waiter di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Suprtaman."

Tujuan mengangkat judul kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman: (1) untuk mengetahui kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa

Supratman, (2) untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data-data dan tujuan serta manfaat tertentu. Oleh karena itu, ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu metode data, ilmiah, tujuan, dan manfaat. Menurut Sugiyono (2014), menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi atau gabungan, lalu analisis data dilakukan secara induktif, dan hasilnya lebih menekankan signifikansi daripada generalisasi.

Penulis menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bermaksud untuk dapat memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek. Penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari narasumber melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut direduksi untuk membuat fokus penelitian dan disajikan dalam bentuk narasi serta dibuat kesimpulan untuk memaparkan hasil dari temuan penelitian. Perencanaan dan perancangan penelitian sangat dibutuhkan agar dapat berjalan dengan lancar. Desain studi deskriptif kualitatif digunakan penulis dalam penelitian ini sehingga hanya menampilkan keadaan atau peristiwa dan tidak melibatkan angka atau statistik.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Jalan Supratman No. 66-68, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122. Nomor telepon (022) 86017000.

C. Jenis dan sumber data - data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, menurut Sugiyono (2016). Data ini diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Sumber data harus berasal dari responden atau subjek penelitian atau orang yang

digunakan untuk mendapatkan data atau informasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara bersama *food and beverage manager*, *captain restaurant*, *F&B attendant* dan *daily worker*. Untuk observasi peneliti melakukan observasi di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

Tabel 2. Daftar informan

Jabatan	Jumlah
<i>Food and Beverage Manager</i>	1
<i>Captain Restaurant</i>	1
<i>F&B Attendant</i>	1
<i>Daily Worker</i>	2

Sumber: Peneliti 2023

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), sumber data sekunder merupakan data yang diberikan kepada pengumpul data secara tidak langsung, contohnya melalui orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder berfungsi sebagai pelengkap untuk melengkapi data yang diperlukan oleh data primer.

D. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010), instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data agar dalam pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lengkap, lebih cermat, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Berikut beberapa alat atau teknik yang dapat digunakan:

1. Pedoman wawancara

Di dalamnya terdapat daftar pertanyaan atau topik yang akan dibahas dalam wawancara. Pedoman wawancara dapat bersifat terstruktur, yaitu berisi pertanyaan tertentu yang harus ditanyakan pada setiap responden, atau tidak terstruktur, yaitu berisi topik yang akan dibahas namun tanpa pertanyaan yang spesifik.

2. Dokumentasi

Menggunakan alat rekaman audio atau video dapat membantu peneliti merekam percakapan dengan responden. Hal ini berguna untuk membantu peneliti dalam melakukan analisis data, karena dapat kembali mendengarkan rekaman tersebut.

3. Jurnal atau Catatan Lapangan

Jurnal atau catatan lapangan dapat membantu peneliti dalam mencatat pengamatan dan refleksi selama wawancara. Catatan ini berguna untuk membantu peneliti dalam melakukan analisis data dan mengingat kembali informasi yang didapat.

E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Menurut Kriyantono dalam Ardianto (2016), Teknik observasi (field observation) adalah aktivitas yang dilakukan setiap saat, menggunakan panca indera yang dimiliki. Salah satu cara untuk memahami lingkungan adalah melalui aktivitas lapangan, seperti membaca koran.

2. Teknik Wawancara

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa teknik wawancara dipergunakan sebagai metode untuk pengumpulan data serta menentukan masalah yang harus diteliti. Jika peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang responden. Melalui teknik wawancara ini, peneliti akan mengetahui tentang aktivitas proses bekerja serta fenomena yang terjadi tidak dapat ditemukan melalui observasi.

3. Studi Dokumentasi

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa dokumentasi adalah komponen tambahan dari teknik observasi dan juga wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengetahui kondisi umum lingkungan gudang, termasuk kebersihan ruang kerja dan kondisi meja kerja. Dokumen yang dikumpulkan peneliti terdiri dari catatan dan gambar yang berisi peristiwa serta pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

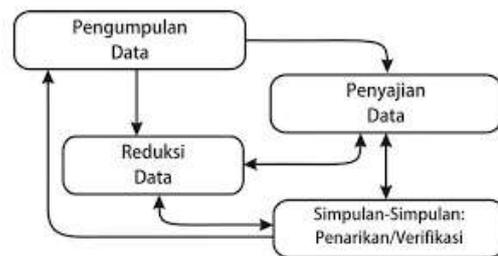
F. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi yang dapat mengembangkan data yang didapat dari gabungan teknik pengumpulan yang berbeda, kegiatan analisis data saat pengumpulan data berlangsung ketika peneliti melakukan observasi dengan membuat catatan-catatan dan memaknainya untuk melihat fenomena yang bermasalah. Dengan kegiatan tersebut, didapatkan permasalahan yang ada dan segera dilakukan pengambilan data yang relevan. Menurut Seiddel dalam buku ditulis oleh Bungin

(2011), proses berjalanya analisis data kualitatif dijelaskan sebagai berikut:

1. Mencatat untuk menghasilkan catatan lapangan, hal ini diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan data, memilah-milah, mengklarifikasikan, menyintesiskan dan membuat ikhtisar serta membuat indeks.
3. Berpikir, dapat membuat data memiliki makna, menemukan pola dan mencari makna serta hubungan.
4. Membuat temuan-temuan umum.

Dari proses ini dapat dikatakan bahwa analisis adalah proses mencari, mengambil kesimpulan, dan menganalisis data yang didapat melalui metode pengumpulan data seperti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian di lapangan, harus segera ditulis dan dianalisis. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan mengikuti langkah-langkah ini:



Gambar 1. Teknik Analisis Data
Sumber: Peneliti, 2023

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman mempunyai kinerja *waiter* yang sudah baik, hal ini di dapatkan dari wawancara kepada beberapa informan, yaitu *food and beverage manager*, *captain restaurant*, *F&B attendant* dan *daily worker* tentang kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Penulis mengambil lima indikator kinerja menurut Dwiyanto (2006), mengenai produktivitas, kualitas layanan, responbilitas, dan akunta-bilitas yang dapat dijadikan tolak ukur dalam penilaian kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

a) Kinerja *Waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Cara menilai kinerja dapat dilihat dari target penjualan, *guest mention* ,dan rekrutmen. *Point* penting ini yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja *waiter*. Kinerja *waiter* di restoran ini mempunyai

kualitas dan kemampuan masing-masing untuk bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Seorang *waiter* yang terpenting harus bisa cepat dan tanggap dalam bekerja, teliti dan juga efisien. *Waiter* bisa dikatakan cepat dan tanggap ketika dia sudah menghafal semua menu serta sudah tahu tentang tugas dan tanggung jawabnya. Pengetahuan yang baik tentang menu yang ada di restoran akan memungkinkan *waiter* memberikan rekomendasi yang akurat kepada pelanggan. Para *waiter* harus mengetahui tentang bahan-bahan makanan dan minuman, metode dan cara memasak, serta untuk informasi nutrisi yang ada pada setiap hidangan. Sebagai seorang *waiter* yang memiliki kinerja yang baik, hendaknya harus memiliki pengetahuan yang luas tentang menu, hal ini akan membantu *waiter* dalam menjawab pertanyaan dengan tepat yang diberikan juga oleh pelanggan dan memberikan saran yang sesuai.

Seorang *waiter* harus memiliki inisiatif yang tinggi, misalnya ketika ada pelanggan yang sedang kesulitan untuk makan karena banyak piring kotor di atas meja, hendaknya sebagai *waiter* harus mengambil piring kotor tersebut dan menaruhnya di *trolley* untuk penyimpanan alat makan yang kotor. Contoh selanjutnya, seperti ketika tamu sedang kebingungan untuk memilih makanan dan minuman, sebagai *waiter* hendaknya memberikan rekomendasi yang terbaik, sebelumnya *waiter* harus menanyakan terlebih dahulu kepada pelanggan apakah pelanggan mempunyai riwayat alergi atau tidak. Jika sudah menanyakan hal seperti itu *waiter* memberikan rekomendasi hidangan populer yang ada di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Untuk mendapatkan poin plus dari pelanggan, *waiter* memberikan minuman gratis tanpa sepengetahuan pelanggan seperti *coffee or tea* agar pelanggan merasa diperlakukan spesial oleh *waiter*. Hal ini akan bisa menjadi *self reward* karena sudah membuat pelanggan merasa spesial karena *service* yang diberikan oleh *waiter*.

Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman memiliki beberapa kebijakan yang diterapkan untuk diikuti contohnya, seperti pembatasan sosial, pembatasan sosial yang dilakukan restoran seperti diberlakukannya beberapa *shift* untuk *breakfast* agar meminimalisir kerumahan di area restoran, meminta semua pelanggan untuk menjaga jarak agar tidak terjadinya kontak fisik

minimal satu meter atau lebih. Lalu untuk penggunaan masker, para pelanggan diwajibkan mengenakan masker di sekitar area restoran dan juga hotel supaya tidak terjadinya hal yang tidak diinginkan. Jika pelanggan tidak membawa masker ke area restoran, pihak restoran terutama *staff* akan memberikan masker kepada tamu yang ada di sekitaran area tersebut. Hal ini penting dilakukan sampai keputusan Walikota Bandung untuk melepas masker. Pada tanggal 9 bulan juni masyarakat Kota Bandung sudah tidak menggunakan masker lagi. Namun, *waiter* di restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman masih tetap menggunakan masker dan baru melepas masker di tanggal 12 juni 2023.

Berikut adalah hasil penyelesaian masalah tentang bagaimana kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman menurut lima informan:

a) Produktivitas

Dalam hal produktivitas, mengukur tingkat efektivitas pelayanan, efisiensi dan juga tingkat pelayanan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dalam hal produktivitas di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sendiri tidak memberikan jumlah orang yang berlebihan untuk memaksimalkan produktivitas setiap *waiter* dan untuk *schedule* akan disesuaikan dengan jumlah *event* yang sudah ada. Jadi ketika situasi di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman tidak memiliki *event* yang cukup besar maka jumlah karyawan yang diberikan tidak berlebihan, sebaliknya jika *event* di restoran itu lebih besar maka pihak restoran akan menambahkan jumlah karyawannya. Sebetulnya untuk *schedule* tidak dijadikan tolak ukur karena tolak ukurnya adalah seberapa baik kinerja *waiter*-nya dan seberapa cepat *waiter* dalam mengolah waktu, sebetulnya hal seperti ini akan menjadi sangat mudah jika seorang *waiter* menyelesaikan pekerjaan sebaik mungkin dan secepat mungkin.

Setiap *waiter* punya *jobdesk* masing-masing yang harus diselesaikan. Contohnya, jika ada *waiter* nya *incharge* di *floor* harus tetap berada di *floor* dan tidak akan ikut membantu pekerjaan yang lain karena akan menjadi *jumping*. Selanjutnya, di restoran *waiter* tidak hanya satu tapi memiliki banyak karyawan dan sebutanya

adalah *team. Waiter* yang ada di restoran sudah sesuai dengan standar dan kemampuan masing-masing. Di sisi lain mereka mempunyai *jobdesk* nya masing-masing walaupun berbeda bagian mereka masih bisa bekerja di beberapa bagian asalkan mereka menyelesaikan pekerjaan sebelumnya.

Kesimpulan yang bisa diambil adalah di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman tidak memberikan terlalu banyak karyawan untuk memaksimalkan produktivitas mereka, tetapi jika ada *event* tertentu atasan akan menambah beberapa *waiter* untuk memaksimalkan pekerjaan mereka. Untuk *waiter* memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing - masing ketika sedang *incharge* di satu tempat, *waiter* belum boleh membantu pekerjaan *waiter* lain ketika belum selesai mengerjakan pekerjaannya. Namun, ketika semua sudah selesai *waiter* tersebut boleh membantu.

b) Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap *service* yang *waiter* berikan. Di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sudah memberikan *service* yang terbaik bagi para tamu. Seperti memberikan *excellence service* dari awal sampai akhir dan menerapkan *sequence of service* kepada tamu. Ketika tamu datang ke restoran sambut dengan memberikan sapaan dan senyuman. Ketika tamu datang tanpa sengaja dan sudah menjadi pelanggan setia maka *mention* nama tamu tersebut. *Waiter* mengantarkan tamu untuk duduk sampai akhirnya mereka duduk, memesan makanan, dan berdiri lalu pulang, berikan kesan yang terbaik bagi para tamu dan tanpa disadari merupakan suatu bentuk apresiasi. *Waiter* yang baik harus responsif dalam menangani masalah atau keluhan pelanggan. Mereka harus mendengarkan keluhan dengan rasa empati, menawarkan solusi yang memadai, dan solusi yang terbaik serta melakukan tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki situasi. Respon yang baik terhadap masalah dapat mengubah pengalaman pelanggan menjadi positif. Kualitas layanan juga dapat dilihat dari penampilan/*grooming*, penampilan yang bersih serta rapi akan memberikan kesan positif bagi para pelanggan.

Selanjutnya, melalui *review* di *online travel agent* bisa mengukur tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Contohnya, S ketika tamu menginap sekitar 1 - 3 hari di hotel. Hari pertama *waiter* bertemu dengan tamu dan berikan *excellence service*, para *waiter* harus mampu menyapa pelanggan dengan senyuman dan bersikap sopan dalam setiap interaksi. Hal ini membuat tamu merasa diberikan pelayanan yang terbaik oleh *waiter*-nya. Biasanya jika sudah diperlakukan baik tamu akan sering datang ke Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

Kesimpulan yang bisa diambil adalah kualitas layanan merupakan cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap *service* yang *waiter* berikan. Di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sudah memberikan *service* yang terbaik bagi para tamu. *Waiter* mengantarkan tamu untuk duduk sampai akhirnya mereka duduk, memesan makanan, dan berdiri lalu pulang, berikan kesan yang terbaik bagi para tamu dan tanpa disadari merupakan suatu bentuk apresiasi. Kualitas layanan juga dapat dilihat dari penampilan/*grooming*, penampilan yang bersih serta rapi akan memberikan kesan positif bagi para pelanggan. Melalui *review* di *online travel agent* bisa mengukur tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

c) Responsivitas

Responsivitas sendiri merupakan cara untuk merespon/mengenalinya kebutuhan pelanggan. Untuk mengembangkan kinerja *waiter* harus punya kesadaran sendiri bahwa *waiter* bekerja di dunia *hospitality* industri. Ketika tamu menghadapi masalah atau keluhan, *waiter* harus responsif dalam menanganinya. Mereka harus mendengarkan keluhan dengan empati, menawarkan solusi yang memadai, dan mengambil langkah-langkah yang harus diperlukan untuk memperbaiki situasi. Penyelesaian masalah yang cepat dan efektif membantu membangun kepercayaan dan kepuasan tamu.

Sebagai seorang *waiter* yang responsif hendaknya cepat dalam menangani pesanan pelanggan tanpa membuat pelanggan menunggu lama untuk melakukan

taking order. Keterlambatan dalam pengantaran makanan juga menjadi poin penting yang harus dievaluasi, hal ini masuk ke dalam komunikasi yang kurang efektif antara *kitchen* dan juga *service*. Oleh sebab itu, sebagai atasan harus mengadakan *briefing* kepada para *staff*. Lalu kepada pelanggan sendiri harus menjelaskan bahwa ada keterlambatan juga dalam pengantaran makanan dan tetap bersikap ramah.

Selanjutnya, ketika suasana hati seorang *waiter* sedang tidak bagus, hal itu harus disingkirkan karena biasanya tamu tidak akan mau tahu tentang permasalahan yang sedang *waiter* hadapi. Oleh karena itu, *waiter* harus berupaya memberikan pengalaman pelayanan yang berkesan kepada tamu. Mereka dapat memberikan sentuhan pribadi, menunjukkan minat pada tamu, atau memberikan rekomendasi khusus yang sesuai dengan keinginan tamu dan yang terpenting ramah serta jangan mahal senyum karena senyum itu tidak mengeluarkan uang.

Kesimpulan dalam hal responsivitas ketika tamu menghadapi masalah atau keluhan, *waiter* harus responsif dalam menanganinya. Sebagai seorang *waiter* yang responsif hendaknya cepat dalam menangani pesanan pelanggan tanpa membuat pelanggan menunggu lama untuk melakukan *taking order*. Keterlambatan dalam pengantaran makanan juga menjadi poin penting yang harus dievaluasi, hal ini masuk ke dalam komunikasi yang kurang efektif antara *kitchen* dan juga *service*. Selanjutnya ketika suasana hati seorang *waiter* sedang tidak bagus, hal itu harus disingkirkan karena biasanya tamu tidak akan mau tahu tentang permasalahan yang sedang *waiter* hadapi. Oleh karena itu, *waiter* harus berupaya memberikan pengalaman pelayanan yang berkesan kepada tamu.

d) Responsibilitas

Jika ada keluhan tamu cara *waiter* untuk merespon keluhan tersebut adalah ketika ada *complaint waiter* harus mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian dan empati. Biarkan mereka menyampaikan keluhan mereka secara keseluruhan tanpa memotong atau menginterupsi. Tunjukkan sikap yang ramah dan hormat, dan pastikan tamu merasa didengar dan dipahami.

Contoh lainnya, jika ada salah satu personal *waiter* yang kurang ramah, tarik *waiter* tersebut dan bertanya apakah ada permasalahan dengan dirinya dan juga memberikan pengawasan agar tidak terulang kejadian yang sama.

Selanjutnya jika seorang *waiter* memiliki suara keras kita harus memberi tahu bahwa gaya dan nada bicara harus diturunkan dan dirubah *habbit* tersebut. Tone suara direndahkan agar meminimalisir *complaint* secara personal. Jika *complaint* tentang makanan. Tarik makanan lalu infokan kepada *chef* dan akan diganti dengan yang baru, sedangkan untuk *ala carte*, biasanya di gigitan pertama kurang lebih 10 detik para *waiter* akan bertanya kepada tamu apakah makanannya sudah sesuai. Jika rasa atau tekstur makanan tersebut kurang sesuai dengan permintaan tamu maka harus di ganti dengan yang baru serta *waiter* harus benar-benar memberikan perhatian lebih kepada tamu. Contoh selanjutnya, jika ada tamu komen bahwa ia sudah duduk lebih dari 15 menit akan tetapi tidak ada respon dari *waiter*, akan diberlakukannya insidensial *training* agar membuat *waiter aware* kepada tamu, inilah cara yang dilakukan ketika ada keluhan negatif.

Untuk *coment* tamu terkadang adanya *misscommunication* dan lupa untuk menulis *note* saat *include breakfast* menyebabkan kesalahpahaman. Ada juga perbedaan interpretasi yang membuat terjadinya bentrokan pada saat menyampaikan A tamu mendengar C hal ini bisa membuat tamu tersinggung. Untuk itu *team waiter* mencoba memberikan *sequence of service* sebaik mungkin kepada tamu. Keluhan tamu tidak jauh beda dengan *complaint* atau kekurangan. Oleh karena itu, *waiter* harus bisa menutup dan memperbaikinya agar lebih baik lagi. Dengarkan apa keluhan tamu dan *action*, lakukan apa yang diminta tamu dan juga yang terakhir adalah penyelesaian.

Kesimpulan dari responsivitas adalah cara *waiter* untuk merespon keluhan adalah ketika ada *complaint waiter* harus mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian dan empati. Contoh lainnya, jika ada salah satu personal *waiter* yang kurang ramah, tarik *waiter* tersebut dan bertanya apakah ada permasalahan

dengan dirinya dan juga memberikan pengawasan agar tidak terulang kejadian yang sama. *Waiter* harus bisa menutup dan memperbaiki dirinya agar lebih baik lagi.

e) Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja *waiter* kepada tamu merujuk pada tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, memenuhi harapan tamu, kebijakan, dan tanggung jawab atas tindakan kinerja *waiter*. *Waiter* harus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sangat berkualitas kepada tamu. Contohnya, seperti pada saat tamu datang ke restoran, sambut dengan hangat dan apabila *waiter* tahu nama tamu tersebut hendaknya panggil namanya. Lalu persilakan tamu duduk dan yang terpenting berikan senyuman terbaik. berikan menu *recomended* yang ada di restoran supaya tamu merasa puas dengan pelayanan dan makanan yang diberikan.

Ketika tamu sedang tidak melakukan aktivitas di meja makan biasanya para *waiter* mendatangi tamu tersebut dan bertanya tentang kabar dan apakah tamu tersebut nyaman menginap di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Bisa dilihat bahwa para *waiter* harus menjaga tingkat keprofesionalan yang tinggi, memberikan sambutan yang ramah, menghadiri kebutuhan tamu dengan sigap, dan memberikan solusi yang memuaskan dalam situasi yang berbeda. *Waiter* harus bertanggung jawab untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap permintaan tamu. Mereka harus siap menghadapi permintaan tambahan, mengatasi keluhan atau masalah dengan sigap, dan juga memberikan layanan yang sesuai dengan preferensi tamu.

Kesimpulan yang bisa diambil akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab *waiter* untuk memberikan pelayanan yang baik, memenuhi harapan tamu dan bertanggung jawab atas tindakan kinerja *waiter*. *Waiter* harus bertanggung jawab untuk merespon dengan cepat dan efektif terhadap permintaan tamu. Mereka harus siap menghadapi permintaan tambahan, mengatasi keluhan atau masalah dengan sigap.

b) Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja *Waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman memiliki *department* yang melakukan tanggung jawab dan tugasnya masing-masing demi kelancaran operasional hotel. *Food and beverage department* khususnya di bagian *waiter* mengutamakan kinerja dan kepuasan tamu. Untuk meningkatkan kinerja yang ada di restoran, *waiter* harus memiliki keterampilan dalam mengelola restoran secara profesional. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja *waiter* Di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman:

a) Pelatihan (*Training*)

Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman juga melakukan pelatihan (*training*) berkala dilakukan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam hal, seperti komunikasi, pelayanan kepada pelanggan, pengetahuan tentang menu, teknik penyajian makanan dan minuman, dan manajemen waktu. Pelatihan juga dapat melibatkan simulasi atau peran bermain untuk membantu mereka menghadapi situasi yang berbeda di restoran. Biasanya dilakukannya *training* membahas tentang *preparation*, operasional, *safety*, *guest need dan guest experience*. Jadi ada 5 komponen *training* dan dilakukan dua minggu sekali untuk general *training* dan sekali seminggu sekali untuk *training department*.

b) Pertemuan (*briefing*)

Untuk dapat menghindari terjadinya kesalahan ataupun *complaint* kepada tamu yang ingin makan dan minum di restoran, maka *food and beverage service department* selalu mengadakan pertemuan (*briefing*), dipimpin oleh *food and beverage manager*, *supervisor restaurant* dan juga *captain restaurant*. Biasanya pertemuan (*briefing*) dilakukan di sore hari ketika operasional *morning shift* sudah selesai.

c) Membahagiakan *Waiter*

Tidak selalu tentang tamu, *waiter* juga harus diberikan rasa bahagia ke dalam dirinya. Diadakan olahraga, seperti lari santai, bulu tangkis, dan juga bersantai di tempat kopi. Harus banyak *sharing* dan jangan tertutup ketika sedang menghadapi masalah. *Staff* senang dan melayani tamu juga senang.

d) Menerapkan *Sequence of Service*

Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sudah menerapkan *sequence of service* untuk menjalankan tugas mereka. Seperti *greeting* dan mempersilakan tamu untuk duduk, cara melakukan *taking orders* yang baik, memberikan menu yang *recommended*, *servicing the meal* dan *presenting the bill*. Jika sudah paham semua *sequence of service* membuat tamu merasa puas dengan *service* yang *waiter* berikan. Yang terpenting harus dilihat dari pribadi seseorang bahwa dia ingin belajar atau tidak. Jika seorang *waiter* tidak malu untuk bertanya, *waiter* pasti bisa cepat tanggap. Juga jika mentor merasa senang dalam memberikan arahan maka *waiter* pun akan ikut senang.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian tentang kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yang terdiri dari lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responabilitas, responsivitas dan akuntabilitas dapat disimpulkan:

1. Bahwa Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman memiliki kinerja *waiter* yang sudah sesuai dengan *standart* yang telah ditentukan ketika hotel dan restoran memiliki banyak tamu yang datang. Cara menilai kinerja dapat dilihat dari target penjualan, *guest mention*, dan rekrutmen.

Dalam hal produktivitas tidak memberikan jumlah orang yang berlebihan untuk memaksimalkan produktivitas setiap *waiter*. Ketika situasi di restoran itu tidak memiliki *event* yang cukup besar maka jumlah karyawan yang diberikan tidak berlebihan, sebaliknya jika *event* di restoran itu lebih besar maka di restoran akan menambahkan jumlah karyawannya. Setiap *waiter* punya *jobdesk* masing-masing yang harus diselesaikan. Kualitas layanan di restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sudah memberikan yang terbaik bagi para tamu, seperti memberikan tamu *excellence service* dari awal sampai akhir dan menerapkan *sequence of service* kepada tamu seperti ketika tamu datang ke restoran.

Responsivitas sendiri merupakan cara untuk merespon/mengenali kebutuhan tamu. Untuk mengembangkan kinerja

waiter harus punya kesadaran sendiri bahwa *waiter* bekerja di dunia *hospitality* industri. Responsibilitas merupakan tanggung jawab *waiter* untuk menjalankan tugas dengan baik. Jika ada keluhan tamu cara *waiter* untuk merespon keluhan tersebut adalah jika ada komplain *waiter* harus mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian dan empati.

Akuntabilitas merupakan prosedur jika terjadi ketidakstabilan terhadap kinerja *waiter*. Akuntabilitas kinerja *waiter* kepada tamu merujuk pada tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, memenuhi harapan tamu, kebijakan dan tanggung jawab atas tindakan kinerja *waiter*. *Waiter* harus memberikan sambutan yang ramah, menghadiri kebutuhan tamu dengan sigap, dan memberikan solusi yang memuaskan dalam situasi yang berbeda.

2. Untuk meningkatkan kinerja yang ada di restoran, *waiter* harus memiliki keterampilan dalam mengelola restoran secara profesional. Pelatihan juga dapat melibatkan simulasi atau peran bermain untuk membantu mereka menghadapi situasi yang berbeda di restoran. Untuk menghindari terjadinya kesalahan ataupun *complaint* kepada tamu yang ingin makan dan minum di restoran, maka *food and beverage service department* selalu mengadakan pertemuan yang dipimpin oleh *food and beverage manager*, *supervisor restaurant* dan *captain restaurant*.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman, berikut ini saran dari penulis agar Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dapat melakukan operasionalnya dengan baik untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu:

1. Lebih ditingkatkan lagi kerjasama sesama *waiter*, terutama dalam hal kebersihan alat makan. Untuk *waiter* hendaknya lebih sering dilakukan pelatihan dan juga evaluasi agar tidak terulang lagi hal yang sama. Lebih mengutamakan komunikasi terutama sesama *staff* dan juga *trainee* agar memberikan suasana kerja yang baik. Memberikan motivasi yang lebih kepada para *waiter* agar lebih semangat untuk melakukan pekerjaan dan perlu rasa peka

untuk membantu pekerjaan rekan kerja agar pekerjaan lebih cepat selesai.

2. Berdasarkan hasil penelitian, masih banyak indikator dan faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja *waiter*. Bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian yang sama tentang kinerja *waiter* diharapkan mencoba indikator lain dan memperbanyak sampel penelitian untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ainnisya, R. N., & Susilowati, I. H. (2018). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan. *Widya Cipta-Jurnal Sekretari dan Manajemen, II* (1), 133140.
- Aprilianto, Y. (2019). Pengaruh Service Quality terhadap Repurchase Intention Dimediasi oleh Customer Satisfaction (Studi pada Pengguna J&T Express di Purworejo). *Volatilitas*, 1(6).
- Dwitama, S. (2021). Analisis Proses Rekrutmen dan Seleksi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Safari Samudera Raya Banjarmasin. Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Febriani, Y., & Baharta, E., & Gusnadi, D. (2022). Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran di The Stones Legian Bali-A Marriot Autograph Collection Hotel. *eProceedings of Applied Science*, 8(4).
- Jannah, M. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Kadir, A. (2018). Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program Kemitraan dan Bina Lingkungan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 205-209.
- Prismanda, D. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Yusro Jombang. Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Puspita, D., & Widodo, S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Arkana Buana, Jakarta. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 31-41.
- Salakkirat, P., & Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21-35.
- Simamora, S. T., Gusnadi, D., & Sumarsih, U. (2023). Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Department Food & Beverage di Resinda Hotel Karawang. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Sorupia, E. (2005). Rethinking The Role of Transportation In Tourism. *Eastern Asia Society For Transportation Studies*, 5(November), 1767-1777.
- Sinaga, R. K. (2021). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris terhadap Kinerja Karyawan di Food and Beverage Service Section Hotel New Saphir Yogyakarta. Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Uyun, N. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia.