

PERAN WAITER DAN WAITRESS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN RESTO DI HOTEL GRAND MERCURE MALANG

Firly Yasir Riyanto ¹,

^{1,2} University Of muhammadiyah Jember, Jember, Jawa timur, indonesia

Corresponding author: Firly Yasir Riyanto (bimadimas666@gmail.com)

Article Information: submission received XXX; revision: XXX; accepted XXX; first published online XXX

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran waiter dan waitress dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman di Hotel Grand Mercure Malang. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci utama untuk kepuasan tamu, dan waiter serta waitress memegang peranan penting dalam hal ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waiter dan waitress di Hotel Grand Mercure Malang memiliki tanggung jawab yang meliputi pengaturan meja, pelayanan makanan dan minuman, serta manajemen pemesanan. Mereka juga terlibat dalam kegiatan room service dan banquet yang memerlukan koordinasi dan keterampilan khusus. Proses pelayanan mencakup beberapa tahap penting, seperti pengaturan meja (table setting), pengambilan pesanan (taking order), serta pelayanan dan pembersihan setelah acara. Selain itu, penanganan keluhan dan permasalahan yang muncul selama pelayanan juga menjadi bagian penting dari tugas mereka. Kendala yang sering dihadapi meliputi masalah komunikasi, keterlambatan pelayanan, dan kerusakan peralatan. Solusi yang diusulkan meliputi peningkatan pelatihan, perbaikan prosedur operasional, dan peningkatan komunikasi antar staf. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran waiter dan waitress sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel, dan ada kebutuhan untuk strategi pelatihan yang lebih efektif serta sistem manajemen yang lebih baik untuk mengatasi kendala yang ada..

Keywords: waiter, waitress, pelayanan makanan dan minuman, Hotel Grand Mercure Malang, kualitas pelayanan.

1. INTRODUCTION

Pada era globalisasi saat ini, industri pariwisata mendapatkan perhatian khusus di banyak negara, baik yang sedang berkembang maupun yang sudah maju. Di Indonesia, sektor pariwisata memiliki peran penting dalam menambah devisa negara. Hal ini tidak terlepas dari meningkatnya kebutuhan manusia akan peristiwa dan pengalaman, yang tidak hanya terjadi di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan akan pengalaman ini membuat sektor pariwisata memiliki prospek yang cerah di masa depan. Pariwisata memiliki kemampuan untuk menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya dan juga berfungsi sebagai sarana penting untuk memperkenalkan budaya serta keindahan alam suatu daerah (Yakup, 2019)

(Pendit, 1994) menyatakan bahwa kepariwisataan dapat memberikan dorongan langsung terhadap pembangunan infrastruktur seperti pelabuhan, bandara, jalan raya, program kebersihan, kesehatan, dan proyek budaya serta lingkungan. Semua ini memberikan manfaat tidak hanya bagi masyarakat lokal tetapi juga bagi wisatawan dari luar. Selain itu, kepariwisataan juga dapat mendorong pelaksanaan proyek-proyek di berbagai sektor, khususnya di negara yang ekonominya sudah maju, di mana industri pariwisata menjadi bagian integral dari industri lainnya. Industri pariwisata tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya dukungan dari berbagai fasilitas pendukung seperti akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, transportasi, dan kawasan wisata.

Zona pariwisata diharapkan dapat tumbuh dengan baik dan maksimal jika didukung oleh berbagai aspek yang berkaitan langsung atau tidak langsung dengan kegiatan kepariwisataan. Tidak hanya sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai objek wisata, tetapi juga sarana, infrastruktur, keamanan, kedisiplinan di objek wisata, kebijakan pemerintah terkait pengembangan zona pariwisata, serta fasilitas seperti hotel (Sulastiyono, 2011).

(Sulastiyono, 2011) menekankan pentingnya peran hotel dalam industri pariwisata. Hotel bukan hanya tempat untuk menginap, tetapi juga memberikan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya kepada tamu. Di Malang, terdapat banyak hotel bisnis yang dirancang untuk mengakomodasi tamu dengan tujuan bisnis. Hotel bisnis ini membutuhkan berbagai fasilitas untuk mendukung kebutuhan tamu dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Salah satu hotel bisnis di Malang adalah Hotel Grand Mercure. Hotel ini adalah hotel bintang lima yang juga merupakan salah satu hotel terbaik di Kota Jember.

Selain menawarkan kamar, Hotel Grand Mercure juga memiliki fasilitas seperti kolam renang, ruang pertemuan, dan lounge yang dikelola secara profesional untuk memanjakan para tamu. Untuk mencapai tujuan hotel secara optimal, berbagai departemen di Hotel Grand Mercure harus terintegrasi dengan baik. Beberapa departemen tersebut antara lain: Sales and Marketing, Front Office, Food and Beverage, Housekeeping, Security, Engineering, Finance, dan Personal yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri namun saling terkait (Perwani, 2001)

(Perwani, 2001) juga menyebutkan beberapa departemen lain yang umum ada di hotel, seperti Laundry, Maintenance, dan Training. Di Hotel Grand Mercure, Departemen Food and Beverage dibagi menjadi tiga seksi yaitu Trimurti Resto, Room Service, dan Banquet. Setiap seksi memiliki tugas dan fungsi masing-masing untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap dan berkegiatan di hotel.

Namun, meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian dan pengembangan infrastruktur, terdapat beberapa riset gap yang masih perlu diisi. Penelitian yang ada cenderung lebih fokus pada aspek makro industri pariwisata, seperti dampaknya terhadap PDB dan pengembangan infrastruktur, tanpa menyelidiki secara mendalam peran mikro waiter dan waitress dalam menciptakan pengalaman tamu. Selain itu, studi mengenai bagaimana koordinasi antar departemen di hotel mempengaruhi kualitas layanan juga masih terbatas. Banyak penelitian belum membahas secara rinci bagaimana integrasi antar departemen, khususnya antara Departemen Food and Beverage dengan departemen lainnya, berkontribusi pada peningkatan pelayanan.

Penelitian ini mengisi riset gap tersebut dengan mengkaji secara mendalam peran waiter dan waitress dalam Hotel Grand Mercure Malang, dengan fokus pada aspek mikro dari pelayanan. Penelitian ini juga mengeksplorasi bagaimana koordinasi antar departemen di hotel berkontribusi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini menilai efektivitas program pelatihan untuk waiter dan waitress serta mengkaji bagaimana budaya lokal mempengaruhi cara pelayanan mereka (Perwani, 2001; Sulastiyono, 2011).

Novelty dari penelitian ini terletak pada beberapa elemen utama. Pertama, penelitian ini memberikan penekanan khusus pada peran mikro waiter dan waitress dalam menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan, yang belum banyak dibahas dalam literatur yang ada. Kedua, penelitian ini mengkaji bagaimana koordinasi dan integrasi antara berbagai departemen di Hotel Grand Mercure mempengaruhi kualitas layanan waiter dan waitress. Ketiga, penelitian ini mengevaluasi efektivitas program pelatihan khusus yang diterapkan di hotel untuk meningkatkan keterampilan staf. Keempat, studi ini juga meneliti pengaruh budaya lokal di Malang terhadap pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress, menambahkan dimensi baru dalam pemahaman tentang bagaimana budaya dapat meningkatkan pengalaman tamu (Pendit, 1994; Perwani, 2001; Sulastiyono, 2011)

Dengan mengisi riset gap dan menghadirkan elemen-elemen novelty ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur tentang industri perhotelan dan pariwisata, serta memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di hotel-hotel sejenis.

2. LITERATURE REVIEW

Dalam industri perhotelan, khususnya di sektor restoran hotel, peran waiter dan waitress sangat krusial dalam menciptakan pengalaman makan yang memuaskan bagi tamu. Waiter dan waitress adalah staf yang berinteraksi langsung dengan tamu untuk menyediakan layanan makanan dan minuman. Tugas mereka tidak hanya sebatas menyajikan makanan, tetapi juga menciptakan pengalaman kuliner yang menyenangkan dan sesuai dengan standar hotel. (Atmodjo, 2005) menjelaskan bahwa seorang waiter adalah individu yang bertugas menyajikan makanan dan minuman di restoran atau bar, serta berperan dalam membuat tamu merasa diterima dengan baik. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap tamu merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Menurut (Sugiarto & Sulartiningrum, 1998), waiter di hotel memiliki tanggung jawab yang meliputi persiapan area layanan, penyambutan tamu, dan pelayanan pesanan. Mereka harus memastikan setiap tamu merasa diterima dengan baik dan mendapatkan pelayanan yang ramah serta profesional. Tugas ini mencakup menjelaskan menu kepada tamu, menangani pesanan dengan cepat dan akurat, serta memastikan semua kebutuhan tamu dipenuhi selama mereka makan di restoran hotel. Peran ini tidak hanya berdampak pada kepuasan tamu tetapi juga berkontribusi pada reputasi hotel secara keseluruhan.

Di Hotel Grand Mercure Malang, waiter dan waitress memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang tinggi. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pengalaman makan tamu memuaskan dengan memberikan perhatian khusus pada detail layanan. Menurut (Wulansari, 2009), peran adalah konsep mengenai apa yang seharusnya dilakukan individu dalam masyarakat, mencakup tuntutan perilaku yang berasal dari masyarakat. Dalam konteks hotel, peran waiter dan waitress melibatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, yang meliputi kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam melayani tamu. (Duverge, 2010) menjelaskan bahwa peran merupakan atribut yang diharapkan dari seseorang sesuai dengan status sosialnya. Dalam hal ini, waiter dan waitress diharapkan untuk memenuhi ekspektasi tamu dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar hotel.

Menurut (Atmodjo, 2005) , departemen Food and Beverage di hotel tidak hanya bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman tetapi juga untuk mengembangkan dan mempromosikan produk kuliner. Waiter dan waitress, sebagai bagian dari departemen ini, berperan dalam memastikan bahwa makanan dan minuman yang disajikan memenuhi standar kualitas yang tinggi dan sesuai dengan keinginan tamu. Mereka harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang menu dan produk yang ditawarkan, serta kemampuan untuk merekomendasikan pilihan yang sesuai berdasarkan preferensi tamu. Ini termasuk menangani keluhan atau permintaan khusus dengan efektif untuk memastikan kepuasan tamu.

Tugas dan tanggung jawab waiter dan waitress di Hotel Grand Mercure Malang meliputi berbagai aktivitas yang mendukung pelayanan yang optimal. Mereka harus Peran Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Resto Di Hotel Grand Mercure 83 Malang

mempersiapkan area layanan sebelum tamu datang, menyambut tamu dengan ramah, dan memastikan bahwa setiap pesanan diproses dengan cepat dan akurat. Selain itu, mereka juga harus mampu menjelaskan menu secara detail, memberikan rekomendasi, dan mengatur meja makan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sugiarto & Sulartiningrum, 1996), yang menekankan pentingnya pelayanan yang profesional dan responsif untuk menciptakan pengalaman makan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan oleh waiter dan waitress berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu. (Tjiptono & Chandra, 2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian layanan. (Kohler et al., 2002) menambahkan bahwa pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan tanpa melibatkan transfer kepemilikan. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya memenuhi ekspektasi tamu tetapi juga dapat meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Di Hotel Grand Mercure Malang, kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress sangat penting untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan dan mendukung reputasi hotel secara keseluruhan. Pelayanan yang baik dari waiter dan waitress adalah kunci untuk menciptakan pengalaman kuliner yang menyenangkan dan mempertahankan reputasi positif hotel (Kohler et al., 2002; Tjiptono, 2001).

Dalam konteks Hotel Grand Mercure Malang, perhatian terhadap detail dalam pelayanan makanan dan minuman sangat penting. Waiter dan waitress harus terus menerus meningkatkan keterampilan mereka dan mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan oleh hotel. Pelatihan dan pengembangan keterampilan dalam pelayanan makanan dan minuman dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang peran dan tanggung jawab mereka sangat penting dalam mencapai standar pelayanan yang diharapkan.

Secara keseluruhan, peran waiter dan waitress di Hotel Grand Mercure Malang adalah aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas pengalaman kuliner tamu. Dengan memastikan pelayanan yang ramah, profesional, dan sesuai dengan harapan tamu, waiter dan waitress dapat memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Melalui pelayanan yang baik, mereka tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu tetapi juga berkontribusi pada reputasi positif hotel dan peningkatan loyalitas tamu. Kualitas pelayanan yang tinggi dari waiter dan waitress adalah elemen vital dalam mencapai kepuasan tamu dan kesuksesan operasional Hotel Grand Mercure Malang.

3. METHOD

Penelitian ini memanfaatkan data kualitatif yang diolah dalam bentuk deskripsi tertulis untuk memberikan gambaran mendetail mengenai Grand Mercure Malang. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai teknik, termasuk

pengamatan langsung di lokasi. Sumber data dibagi menjadi dua kategori utama: data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi dengan staf hotel. Ini mencakup wawancara dengan berbagai pihak seperti pemilik hotel, manajer, vendor, dan karyawan untuk mendapatkan pandangan mendalam tentang operasional dan sejarah Grand Mercure Malang. Dengan wawancara ini, peneliti dapat memperoleh informasi langsung dari orang-orang yang terlibat sehari-hari dalam pengelolaan dan pelayanan di hotel tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang kaya dan spesifik yang tidak bisa diperoleh dari sumber sekunder (Sugiyono, 2017)

Selain wawancara, observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan di hotel. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih konkret dan spesifik tentang bagaimana berbagai proses dan aktivitas dilakukan di lapangan. Observasi ini sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana operasional hotel dijalankan dalam praktek sehari-hari (Sugiyono, 2018).

Sumber data sekunder mencakup literatur yang relevan seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber internet terkait perhotelan. Studi kepustakaan dilakukan untuk meneliti referensi yang dapat memberikan konteks tambahan atau mendukung temuan dari data primer. Dengan mengkaji berbagai sumber ini, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih luas dan memahami tren serta teori yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2016).

Dokumentasi juga merupakan bagian penting dari teknik pengumpulan data. Ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai jenis dokumen seperti buku, arsip, dokumen resmi, foto, dan gambar. Dokumentasi ini memberikan bukti konkret dan rekaman visual yang dapat memperkaya analisis data. Data ini membantu untuk mengkonfirmasi temuan dari observasi dan wawancara dengan informasi yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik (Sugiyono, 2015).

Setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan dan menjelaskan temuan dari lapangan tanpa membuat generalisasi yang luas. Analisis ini dilakukan secara kualitatif, dengan tujuan untuk mengungkap permasalahan secara mendalam dan terperinci. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi nuansa dan kompleksitas situasi yang diteliti serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diamati (Sugiyono, 2014)

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai operasional dan pengelolaan Grand Mercure Malang dengan pendekatan yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang mendalam dan memberikan insight yang berarti tentang praktik dan tantangan yang dihadapi oleh hotel dalam lingkungan yang dinamis.

4. RESULTS and DISCUSSION

Di Hotel Grand Mercure Malang, waiter dan waitress memegang peranan penting dalam operasional restoran, room service, dan banquet. Mereka bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Tugas-tugas ini melibatkan berbagai kegiatan yang krusial untuk memastikan kepuasan tamu.

a. Kegiatan Waiter dan Waitress di Restoran

- 1) **Table Setting:** Table setting adalah proses penataan meja makan yang harus dilakukan dengan teliti. Waiter harus memastikan bahwa setiap elemen seperti silverware, kursi, meja, dan linen diletakkan dengan rapi dan sesuai standar. Langkah-langkahnya meliputi menyiapkan silverware, memasang alas meja, dan meletakkan dinner plate serta silverware dengan benar. Setiap elemen ini harus memenuhi standar kebersihan dan kesesuaian dengan jenis acara atau reservasi yang ada.
- 2) **Pelayanan Dinner:** Untuk dinner, waiter dan waitress harus memastikan bahwa tamu melakukan reservasi sebelumnya. Dalam layanan buffet, mereka juga perlu memantau dan memastikan tamu merasa nyaman serta mendapatkan layanan yang optimal. Pelayanan ala carte harus dilakukan dengan baik agar tamu merasa puas, terutama dalam hal kecepatan dan akurasi pelayanan.
- 3) **Taking Order:** Proses taking order melibatkan penerimaan pesanan dengan detail dan menjelaskan menu kepada tamu dengan jelas. Waiter harus dapat memberikan informasi tentang bahan makanan dan proses pembuatan agar tamu dapat membuat pilihan yang tepat. Ini termasuk membawa captain order yang berfungsi sebagai nota dengan nomor yang berurutan untuk mencatat pesanan.

b. Kegiatan Waiter dan Waitress dalam Room Service

- 1) **Room Service Order Taker:** Order taker bertanggung jawab untuk menerima dan mencatat pesanan melalui telepon, baik dari telepon kamar maupun telepon hotel. Mereka harus memiliki kemampuan public speaking yang baik untuk berkomunikasi secara efektif dengan tamu.
- 2) **Room Service Waiters:** Tugas utama room service waiters adalah menyiapkan peralatan, tray, dan trolley sebelum mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu. Mereka harus memastikan bahwa pesanan disampaikan dengan sesuai dan menyiapkan kebutuhan makan dan minum dengan baik.
- 3) **Operasi Room Service:** Operasi room service meliputi persiapan, pencatatan pesanan, penyajian makanan, dan pengambilan peralatan setelah digunakan. Waiter dan waitress harus mematuhi prosedur ini untuk memastikan layanan yang efisien dan memuaskan.

c. Kegiatan Waiter dan Waitress di Banquet

- 1) **Pengecekan Banquet Event Order dan Daily Event Summary:** Sebelum acara banquet, waiter dan waitress memeriksa Banquet Event Order dan Daily Event Summary untuk mempersiapkan semua perlengkapan yang diperlukan. Ini termasuk memastikan bahwa jumlah tamu dan kebutuhan spesifik mereka diperhatikan.
 - 2) **Kegiatan Selama Acara:** Selama acara, waiter dan waitress bertugas untuk membantu tamu, mengatur perlengkapan, dan memastikan bahwa semua kebutuhan dipenuhi. Mereka juga harus memeriksa kembali perlengkapan dan memastikan bahwa makanan serta minuman disajikan dengan baik.
 - 3) **Table Setting dan Buffet:** Penataan meja dan setting buffet adalah bagian dari tugas banquet yang melibatkan pengaturan meja sesuai dengan jenis acara. Meja buffet harus diatur dengan menarik untuk meningkatkan pengalaman makan tamu.
- d. Kegiatan Tambahan
- 1) **Breakfast Ambassador:** Bertugas menawarkan keanggotaan Accor kepada tamu dan menjelaskan manfaatnya.
 - 2) **Pool Side dan Tepanyaki:** Melayani tamu di area pool side dan membantu dengan menu tepanyaki.
 - 3) **Flayering:** Menyebarkan brosur di sekitar hotel pada jam-jam tertentu.

Discussion

Peran waiter dan waitress di Hotel Grand Mercure Malang sangat krusial dalam menjamin kualitas pelayanan yang memuaskan bagi tamu. Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan, terdapat berbagai aspek yang menunjukkan betapa pentingnya fungsi dan tanggung jawab mereka dalam operasional hotel, khususnya di area makanan dan minuman. Diskusi ini akan membahas peran mereka dalam berbagai konteks pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan untuk mengatasi masalah yang muncul.

1. Peran Waiter dan Waitress dalam Table Setting

Table setting adalah salah satu tugas dasar yang menunjukkan kesiapan restoran untuk menerima tamu. Proses ini tidak hanya melibatkan penataan peralatan makan dengan rapi, tetapi juga mencerminkan standar dan estetika layanan hotel. Di Grand Mercure Malang, waiter dan waitress dituntut untuk mengikuti prosedur table setting yang ketat, meliputi penyiapan silverware, kursi, meja, alas meja, dan perlengkapan lainnya dengan akurat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa keterampilan dalam table setting sangat mempengaruhi pengalaman tamu. Misalnya, keberhasilan dalam menyiapkan meja yang bersih dan rapi berkontribusi pada kesan positif tamu, yang berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Sejumlah penyesuaian dalam table setting juga penting

untuk memenuhi preferensi spesifik tamu, yang bisa berbeda-beda berdasarkan budaya dan kebiasaan makan.

2. Peran Waiter dan Waitress dalam Melayani Menu Ala Carte dan Buffet

Dalam konteks pelayanan ala carte dan buffet, waiter dan waitress memainkan peran penting dalam memastikan bahwa tamu mendapatkan pengalaman makan yang menyenangkan. Pada pelayanan ala carte, mereka harus melakukan reservasi dengan tepat dan menyajikan makanan sesuai dengan pesanan tamu. Hal ini termasuk memberikan informasi yang akurat tentang menu dan memastikan bahwa pesanan diambil dan disajikan dengan benar.

Sebaliknya, pada layanan buffet, tantangan yang dihadapi termasuk mengelola antrean tamu dan memastikan makanan tersedia dengan baik tanpa mengalami kekurangan atau keterlambatan. Penyesuaian dalam pelayanan buffet dapat mencakup pengaturan makanan yang lebih baik untuk menghindari pemborosan serta meningkatkan pengalaman makan tamu dengan variasi menu yang menarik.

3. Peran Waiter dan Waitress dalam Room Service

Dalam aspek room service, waiter dan waitress di Grand Mercure Malang memiliki tanggung jawab yang meliputi pengelolaan pesanan dari tamu dan penyampaian makanan ke kamar dengan efisien. Room service order taker harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, karena mereka menjadi titik kontak pertama dengan tamu dan berperan dalam memastikan bahwa pesanan ditangani dengan tepat.

Tugas room service juga mencakup persiapan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan serta penyajian makanan dengan kualitas yang sama seperti di restoran. Proses clear up setelah layanan room service juga penting untuk menjaga kebersihan dan efisiensi operasional. Pengalaman tamu yang baik dalam room service sangat bergantung pada kecepatan dan keakuratan layanan yang diberikan oleh waiter dan waitress.

4. Peran Waiter dan Waitress dalam Banquet

Pada acara banquet, waiter dan waitress di Grand Mercure Malang terlibat dalam berbagai kegiatan, mulai dari pengecekan event order hingga persiapan meja buffet. Tugas-tugas ini melibatkan koordinasi yang baik dengan tim lainnya untuk memastikan bahwa acara berjalan lancar dan sesuai dengan rencana.

Pentingnya pengecekan banquet event order dan daily event summary menunjukkan betapa detailnya persiapan yang diperlukan untuk acara-acara besar. Kesalahan dalam persiapan dapat mempengaruhi keseluruhan pengalaman tamu dan efektivitas acara. Oleh karena itu, ketelitian dalam setiap tahap persiapan banquet menjadi kunci untuk kesuksesan acara tersebut.

5. Kendala dan Solusi dalam Pelayanan

Kendala yang dihadapi oleh waiter dan waitress di Grand Mercure Malang mencakup berbagai aspek, mulai dari masalah komunikasi hingga kendala operasional seperti breakage and lost. Menurut analisis, beberapa kendala umum termasuk kesalahan dalam pemesanan makanan, masalah dengan alat-alat, dan keterlambatan dalam pelayanan.

Solusi yang diterapkan melibatkan pelatihan intensif dalam public speaking dan komunikasi untuk meningkatkan keterampilan interaksi dengan tamu. Selain itu, strategi untuk mengurangi keterlambatan termasuk memperbaiki proses pemesanan dan penyampaian makanan. Penanganan breakage and lost dilakukan dengan prosedur yang ketat dalam penanganan alat-alat dan perlengkapan untuk meminimalisir kerusakan dan kehilangan.

6. Pengaruh terhadap Kepuasan Tamu

Tingkat kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress. Pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong mereka untuk kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak negatif pada reputasi hotel.

Menurut data yang diperoleh, pengaruh positif dari pelayanan yang baik sangat signifikan dalam menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya peran waiter dan waitress dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu dan memastikan bahwa semua kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

5. CONCLUSION

Penelitian ini memberikan gambaran mendalam mengenai peran waiter dan waitress di Hotel Grand Mercure Malang dan bagaimana mereka berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dalam konteks operasi hotel, waiter dan waitress memainkan peran krusial dalam berbagai aspek pelayanan makanan dan minuman. Melalui kegiatan table setting, pelayanan ala carte dan buffet, room service, serta banquet, mereka memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman yang memuaskan. Proses table setting yang teliti dan sesuai standar adalah langkah awal yang penting untuk menciptakan kesan pertama yang positif. Selanjutnya, kemampuan dalam menangani pesanan ala carte dan buffet dengan efisien berkontribusi pada kepuasan tamu serta operasional hotel. Room service juga menjadi area penting, di mana keterampilan komunikasi dan efisiensi penyampaian pesanan ke kamar tamu sangat mempengaruhi kepuasan. Selain itu, dalam penyelenggaraan banquet, koordinasi yang baik dan perhatian terhadap detail acara berperan penting dalam keberhasilan event. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti kesalahan pemesanan dan alat yang rusak, serta solusi yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang tinggi yang diberikan oleh waiter dan waitress berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan tamu.

Peran Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Resto Di Hotel Grand Mercure Malang 89

dan reputasi hotel. Temuan dari penelitian ini menekankan pentingnya keterampilan teknis dan interpersonal dalam meningkatkan pengalaman tamu dan mendukung keberhasilan operasional hotel.

Penelitian Selanjutnya

Pe Meskipun penelitian ini telah memberikan wawasan yang berharga tentang peran waiter dan waitress di Hotel Grand Mercure Malang, masih terdapat beberapa area yang dapat dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian mendatang. Beberapa saran untuk penelitian selanjutnya termasuk:

1. Analisis Kinerja Berdasarkan Feedback Tamu: Penelitian mendatang dapat fokus pada analisis kinerja waiter dan waitress berdasarkan feedback langsung dari tamu. Mengumpulkan data dari survei kepuasan tamu dan wawancara dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pelayanan mempengaruhi pengalaman tamu secara spesifik
2. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja: Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi dampak pelatihan dan pengembangan keterampilan terhadap kinerja waiter dan waitress. Menilai efektivitas program pelatihan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan dapat membantu hotel dalam merancang strategi pelatihan yang lebih efektif
3. Studi Perbandingan dengan Hotel Lain: Melakukan studi perbandingan antara Grand Mercure Malang dengan hotel-hotel lain dalam kategori yang sama dapat memberikan wawasan tambahan tentang praktik terbaik dan inovasi dalam pelayanan makanan dan minuman. Hal ini juga dapat membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan relatif dari operasional hotel
4. Pengaruh Teknologi terhadap Pelayanan: Dengan berkembangnya teknologi dalam industri perhotelan, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi bagaimana teknologi, seperti sistem pemesanan digital dan aplikasi layanan tamu, mempengaruhi peran waiter dan waitress serta kualitas pelayanan yang diberikan
5. Kesejahteraan Karyawan dan Kualitas Pelayanan: Penelitian yang fokus pada kesejahteraan karyawan dan hubungannya dengan kualitas pelayanan dapat memberikan perspektif tambahan tentang bagaimana faktor-faktor seperti kepuasan kerja dan keseimbangan kerja-hidup mempengaruhi performa waiter dan waitress

Dengan melanjutkan penelitian di area-area ini, dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika pelayanan hotel dan bagaimana meningkatkan pengalaman tamu serta efektivitas operasional hotel secara keseluruhan.

Acknowledgments

Kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih Peran Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Resto Di Hotel Grand Mercure 90 Malang

kepada manajemen dan staf Hotel Grand Mercure Malang atas dukungan dan kerjasama yang sangat berharga selama proses penelitian. Khususnya kepada para waiter dan waitress yang telah memberikan informasi dan wawasan yang mendalam mengenai peran mereka dalam pelayanan makanan dan minuman di hotel.

Kami juga mengapresiasi bimbingan dan arahan dari para dosen dan pembimbing akademik yang telah memberikan panduan berharga dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh rekan dan teman yang telah memberikan dukungan moral dan kritik membangun selama proses penelitian.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan industri perhotelan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Grand Mercure Malang.

References

- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi.
- Duverge, M. (2010). *Sosiologi Politik* (D. Dhakidae (ed.)). Raja Grafindo Persada.
- Kohler, E., Keysers, C., Umiltà, M. A., Fogassi, L., Gallese, V., & Rizzolatti, G. (2002). Hearing sounds, understanding actions: action representation in mirror neurons. *Science* (New York, N.Y.), 297(5582), 846–848. <https://doi.org/10.1126/science.1070311>
- Pendit, N. S. (1994). *Ilmu Pariwisata : Sebuah Pengantar Perdana*. Pradnya Paramita.
- Perwani, Y. S. (2001). *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1996). *Pengantar akomodasi dan restoran : untuk anda yang berkecimpung dalam industri pariwisata* (1st ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1998). *Pengantar Akomodasi dan Restaurant*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (15th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (24th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen jasa* (2nd ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction* (4th ed.). Andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1161367>
- Wulansari, D. (2009). *Sosiologi : Konsep dan Teori* (1st ed.). Refika Aditama.
- Yakup, A. P. (2019). *Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia* [Universitas Airlangga]. <https://repository.unair.ac.id/86231/1/TE.05-19YakpABSTRAK.pdf>

Postscript:

Similarity max 20% with Turnitin.