

# Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya

Ainil Lafifa<sup>1</sup>, Syah Riza Octavy Sandy<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>

Universitas Muhammadiyah Jember; [ainillafifa677@gmail.com](mailto:ainillafifa677@gmail.com), [syahriza@unmuhjember.ac.id](mailto:syahriza@unmuhjember.ac.id)

**Abstrak:** Pariwisata adalah tindakan bepergian dari satu lokasi ke lokasi lain dengan tujuan untuk bersenang-senang atau melakukan kegiatan wisata atau rekreasi. Banyak hal yang harus dilihat dalam kegiatan industri pariwisata itu sendiri, Salah satunya adalah industri perhotelan. Hotel merupakan salah satu aspek terpenting dalam pariwisata, dimana hotel menjadi alternatif pilihan penginapan bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi. Hotel memiliki banyak departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *food and beverage department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman restoran tang palace merupakan restoran cina, Restoran Tang Palace ini melayani tamu saat *lunch* dan *dinner*. Untuk mengetahui peran *waiter & waitress* dalam pelayanan di restoran tang palace maka penulis melakukan *training* selama enam bulan. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yang di dalamnya berisi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab waiter & waitress yang bertugas di setiap harinya, maka seorang restoran captain membagi menjadi beberapa peran yakni *hostess*, *cashier*, *checker* dan *runner back area*.

**Katakunci:** Optimalisasi, Peranan, Pelayanan, Waiter & Waitress

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1892>

\*Correspondensi: Syah Riza Octavy Sandy

Email: [syahriza@unmuhjember.ac.id](mailto:syahriza@unmuhjember.ac.id)

Received: 07-09-2023

Accepted: 19-10-2023

Published: 29-11-2023



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Tourism is the act of traveling from one location to another for the purpose of having fun or carrying out tourist or recreational activities. There are many things that must be looked at in the activities of the tourism industry itself, one of which is the hotel industry. Hotels are one of the most important aspects of tourism, where hotels are an alternative lodging option for tourists visiting a destination. The hotel has many departments that support the smooth operation of the hotel, one of which is the food and beverage department which is fully responsible for processing and serving food and drinks. The Tang Palace restaurant is a Chinese restaurant. The Tang Palace restaurant serves guests at lunch and dinner. . To find out the role of waiters & waitresses in service at the Tang Palace restaurant, the author conducted training for six months. In this research, the analysis technique used is descriptive analysis technique, which contains interviews, observations and documentation. In carrying out and optimizing the roles and responsibilities of waiters and waitresses on duty every day, a restaurant captain is divided into several roles, namely *hostess*, *cashier*, *checker* and *runner back area*.

**Keywords:** Optimization, role; service; waiter & waitress

## Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu bidang yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan ek-sistensi suatu negara. Salah satu industri pendukung Indonesia adalah

industri pariwisata. Karena pembangunan pariwisata merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat, maka pariwisata merupakan sektor strategis yang harus dikembangkan (Afsar, 2018). Oleh karena itu, Indonesia terus berinvestasi dalam pengembangan dan peningkatan pariwisata Indonesia (Luu, 2019b). Banyaknya destinasi wisata terkenal yang telah mengalami pengembangan tambahan merupakan buktinya. Di berbagai provinsi di Indonesia, tujuan wisata baru juga diselidiki untuk dikembangkan menjadi daya tarik bagi pengunjung domestik dan internasional (Luu, 2019a). Peningkatan industri perjalanan yang semakin berkembang secara global membuat para penyokong dana dan pengelola uang semakin memperkuat bisnis mereka di bidang kenyamanan industri perjalanan, mulai dari restoran, perencanaan perjalanan hingga pengembangan penginapan.

Menurut Prayogo dalam (Rachmadhany, 2019) pariwisata sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan rencana untuk melakukannya dalam jangka waktu sementara dengan tujuan rekreasi dan hiburan untuk memuaskan keinginan. Dengan cara ini, bagaimanapun juga, industri perjalanan mengatur agar para pelancong merasa senang saat mengunjungi daerah-daerah liburan ini.

Menurut (Sulastiyono, 2011), hotel adalah bisnis yang dikelola oleh pemilik yang menyediakan makanan, minuman, dan akomodasi tidur bagi para pelancong dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan tanpa adanya perjanjian khusus (Z. Yang, 2018). Setiap departemen hotel bertanggung jawab atas bagiannya masing-masing dalam memberikan layanan kepada para tamu. Departemen Makanan dan Minuman adalah salah satunya, dan memainkan peran penting dalam melayani para tamu.

Menurut (Soekresno, 2000) dan Pendit (Decent, 2018), *Food and Beverage Department* adalah departemen penting di hotel untuk menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman. Minuman dan makanan masih dibagi lagi menjadi dua kategori: Item Makanan dan Minuman dan administrasi Makanan dan Minuman. *Food and Refreshment* bertanggung jawab untuk menangani makanan sampai makanan tersebut layak untuk disajikan kepada pengunjung. Sedangkan layanan makanan dan minuman bertugas menyediakan makanan dan layanan bagi para tamu selama kegiatan makan.

Berbagai upaya untuk mengembangkan kualitas administrasi telah dilakukan oleh berbagai cafe dan restoran, termasuk SOP dan kapasitas pekerja (Darvishmotevali, 2022). *Waiter* memainkan peran penting dalam industri restoran, yang sangat penting untuk memberikan layanan yang memastikan kepuasan pelanggan. Untuk mendukung operasi restoran Tang Palace dan meningkatkan layanan, restoran ini telah menetapkan prosedur standar.

Menurut (Jatmiko, 2019) Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektifitas dan produktifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan waiter & waitress. Tugas dan tanggung jawab utama seorang *waiter & waitress* adalah melayani para tamu yang berkunjung ke restoran (Su, 2020). Pentingnya pelayanan waiter & waitress adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Tamu yang datang ke restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya merupakan tamu yang sebagian besar keturunan china, dengan latar belakang tujuan datang yang berbeda – beda, sehingga memberikan

tantangn tersendiri bagi restoran dalam memberikan pelayanan yang optimal (Chon, 2019). Pengelola restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya membagi peran waiter dan waitrss dalam rangka mendukung pelayanan

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian Bagaimana Optimalisasi Peran Waiters & Waitress Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya (Luu, 2020). Adapun tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui Peran Waiters & Wait-ress Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Yang Berlangsung Di Restoran Tang Palace Hotel JW Mar-riott Surabaya.

## **Metode**

### **Desain Penelitian**

“Menurut (Sugiyono, 2005) jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa Deskriptif Kualitatif. Pengertian data kualitatif adalah data yang ber-bentuk kata, skema, dan gambar. Sumber data adalah Subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.” Pengertian data primer adalah Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Pengertian data sekunder adalah “Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian”.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Dalam penelitian ini, observasi dengan mengamati langsung subjek penelitian untuk mengetahui kondisi pelayanan yang sebenarnya di restoran Tang Palace. Metode penulisan analisis deskriptif digunakan peneliti untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tanpa menarik kesimpulan yang lebih luas. Peneliti mengamati suatu keadaan, menganalisa suatu masalah yang muncul, dan mendeskripsikan suatu masalah berdasarkan teori dan pendapat para ahli yang terkait agar dapat menemukan solusi pada saat melakukan pengumpulan data. (Sugiyono, 2005)

#### **Wawancara**

Menurut (Nazir, 1988) Teknik wawancara digunakan dalam mengumpulkan data, pada penelitian ini mewawancarai staff Restoran Tang Palace pada saat OJT II. Peneliti secara langsung mengamati kegiatan operasional di restoran dan operasional dalam meningkatkan tamu di restoran serta melakukan pencatatan yang terjadi termasuk beberapa fakta penting yang dilihat dan ditemukan penulis.

#### **Dokumentasi**

Menurut (Sugiyono, 2005) Data dikumpulkan dan diperiksa dengan menggunakan dokumentasi. Dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi merupakan salah satu sumber informasi yang dianalisis dalam penelitian ini. "metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku-buku, arsip, dokumen, angka-angka tertulis dan gambar

dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian" adalah definisi dokumentasi.

### **Teknik Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2005) teknik analisis deskriptif adalah "pengukuran yang digunakan untuk me-meriksa informasi dengan menggambarkan atau melukiskan informasi yang telah dikumpulkan untuk semua maksud dan tujuan tanpa perencanaan untuk menyebabkan tujuan yang berlaku untuk orang secara umum atau spekulasi". Dengan menggunakan penelitian deskriptif, data aktual dikumpulkan dengan sangat rinci dan gejala-gejala dideskripsikan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Analisis Deskriptif Tentang Optimalisasi Peran Waiter & Waitress Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya**

Peran Waiter dan Waitress dalam meningkatkan pelayanan tamu di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman makan yang luar biasa. Mereka bukan hanya sekadar penyalur pesanan makanan dan minuman, tetapi juga menjadi duta layanan yang memberikan sentuhan personal kepada setiap tamu (Khan, 2022). Dengan keahlian komunikasi yang baik, mereka mampu mengenali preferensi tamu dan memberikan rekomendasi yang sesuai, memastikan setiap hidangan disajikan dengan menarik, dan menjawab permintaan dengan cepat. Keberhasilan mereka dalam menjaga kecepatan layanan dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu menjadi kunci dalam membangun reputasi restoran (Saleem, 2020). Tidak hanya itu saja, Waiter dan Waitress juga memainkan peranan penting dalam menjaga citra restoran dan menciptakan suasana yang nyaman (Zhang, 2021). Dengan senyum dan sikap ramah, mereka mampu menyambut tamu dengan hangat dan membuat mereka merasa dihargai (J. Yang, 2019). Mereka juga memiliki pengetahuan mendalam tentang menu dan makanan yang disajikan, sehingga dapat memberikan penjelasan yang benar dan membantu tamu dalam memilih hidangan yang sesuai dengan selera makan mereka.

#### **Hasil penelitian Optimalisasi Peran Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya**

Dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu peran Waiter dan Waitress sangat berpengaruh, maka seorang restaurant supervisor memberikan beberapa peran kepada bawahannya. Adapun beberapa peran tersebut ialah:

- a. Greeter, Berperan sebagai penyambut tamu yang datang untuk makan di restoran serta melakukan escorting guest.
- b. Cashier, bertanggung jawab untuk memberikan laporan keuangan harian kepada pihak ac-counting
- c. Runner, Berperan dalam mengambil makanan yang telah dipesan tamu melalui kitchen dan di bawa ke section masing-masing

- d. Back Area, Berperan dalam menyiapkan napkin dan memoles peralatan makan, kemudian di tempatkan di area drower atau section restoran tang palace.
- e. Service Bar, Berperan dalam menyiapkan semua keperluan untuk membuat minuman ringan seperti fresh juice dan teh.
- f. Floor, Berperan dalam memastikan semua keperluan tamu pada periode regular maupun tamu reservasi disiapkan dan di setting dengan benar (Ma, 2021).

Berdasarkan penjelasan mengenai peran dalam meningkatkan pelayanan tamu di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya menunjukkan adanya kontribusi yang signifikan dari tamu terhadap pengalaman makan yang positif (Aboramadan, 2021). Kemampuan komunikasi yang baik menjadi faktor kunci dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara Waiter dan Waitrees dengan tamu (Islam, 2023). Penelitian juga mengungkapkan bahwa kecepatan dan efisiensi layanan yang diberikan oleh *Wait-er* dan *Waitrees* sangat dihargai oleh para tamu (Ruiz-Palomino, 2020). Kemampuan mereka untuk mengelola pesanan dengan baik, menjawab pertanyaan dengan cepat, dan menghadirkan solusi dalam situasi yang menantang menjadi faktor penentu kepuasan tamu.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya sikap ramah dan keramahan dalam meningkatkan pelayanan tamu (Bauer, 2019). Keahlian interpersonal mereka dalam mengingat preferensi tamu, mengenali nama tamu, dan memberikan pelayanan yang personal menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang positif dengan tamu (Aboramadan, 2020).

### **Kendala dan Solusi Optimalisasi Peran dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di TangPalace Hotel JW Marriott Surabaya**

Dalam meningkatkan pelayanan tamu saat operasional berlangsung terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh *Waiter* dan *Waitrees* di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya. Adapun beberapa kendala tersebut ialah:

- a. Kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan kegiatan operasional di Tang Palace Restaurant tidak berjalan dengan lancar.
- b. Adanya tamu yang complain dikarenakan makanan yang dipesan tidak segera datang.
- c. Tamu *complaint* mengenai *waiter/waitress* yang menghidangkan makanan atau minuman di table yang salah.
- d. Tamu merokok di lingkungan Restoran Tang Palace
- e. Kesalahpahaman dan kurangnya koordinasi antar *associate*.
- f. Waktu kerja yang overtime dikarenakan tamu yg tidak segera pulang pada jam tutupnya restoran.

Untuk solusi yang akan di lakukan pada kendala yang telah di sebutkan di atas dan untuk memudahkan kegiatan operasional di Tang Palace Restaurant Hotel JW Marriott Surabaya ialah sebagai berikut:

- a. Meminta bantuan dari outlet lain dan merekrut casual on call agar operasional Tang Palace berjalan dengan lancar.

- b. Memeriksa kembali orderan tamu yg diantar,dan apabila telah terjadi kesalahan mengantarkan makanan segera datang ke tamu serta dengan senang hati seorang waiter/waitress memberikan complimantery sebagai rasa permohonan maaf agar tamu merasa senang kembali (Khan, 2020).
- c. Meminta maaf dan segera mengganti menu makan dan minuman yang salah.
- d. Memberikan informasi secara langsung kepada tamu tentang pelanggaran atau larangan apa saja yang ada di Restoran Tang Palace.
- e. Sebelum operasional hendaknya melakukan brefieng terlebih dahulu agar target yang akan di capai sesuai dengan harapan.
- f. Menginformasikan kepada tamu jika close order restoran pada pukul 22.00 WIB dan tutup pada pukul 23.00, apabila melebihi jam tersebut tamu sudah tidak bisa order kembali

## Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada optimalisasi peran waiter dan waitress dalam meningkatkan pelayanan tamu di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tang Palace Restaurant merupakan salah satu restoran yang berada di Hotel JW Marriot Surabaya yang bertema Restoran China. Dalam melaksanakan operasionalnya, Tang Palace Restaurant didukung oleh banyak tenaga kerja khususnya *waiter dan waitress* guna meningkatkan pelayanannya kepada tamu.
2. Optimalisasi peran *waiter dan waitress* memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan tamu yang baik. Mereka bertindak sebagai duta restoran dan mampu menciptakan suasana yang ramah dan nyaman bagi tamu, serta mampu memberikan rekomendasi makanan dan minuman hingga mampu menjawab serta menjelaskan pertanyaan tamu dengan jelas dan akurat.
3. Optimalisasi peran Waiter dan Waitress dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada tamu dengan membagi peran staf restoran sebagai *greeter, cashier, runner, back area, service bar dan floor*.

## Daftar Pustaka

- Aboramadan, M. (2020). Servant leadership and academics outcomes in higher education: the role of job satisfaction. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 562–584. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2019-1923>
- Aboramadan, M. (2021). Examining the effects of environmentally-specific servant leadership on green work outcomes among hotel employees: the mediating role of climate for green creativity. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(8), 929–956. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1912681>
- Afsar, B. (2018). Activating employee's pro-environmental behaviors: The role of CSR, organizational identification, and environmentally specific servant leadership.



- Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(5), 904–911. <https://doi.org/10.1002/csr.1506>
- Bauer, T. N. (2019). Understanding the consequences of newcomer proactive behaviors: The moderating contextual role of servant leadership. *Journal of Vocational Behavior*, 112, 356–368. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.05.001>
- Chon, K. K. S. (2019). Role of servant leadership in contemporary hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(8), 3371–3394. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2018-0935>
- Darvishmotevali, M. (2022). Green HRM, environmental awareness and green behaviors: The moderating role of servant leadership. *Tourism Management*, 88. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104401>
- Islam, T. (2023). Linking environment specific servant leadership with organizational environmental citizenship behavior: the roles of CSR and attachment anxiety. *Review of Managerial Science*, 17(3), 855–879. <https://doi.org/10.1007/s11846-022-00547-3>
- Jatmiko, H. (2019). Pengaruh Efektifitas Dan Produktifitas Kerja Pramusaji Terhadap Pelayanan Hotel Di Jember. *Sadar Wisata: Jurnal Pawirisata*, 2(1).
- Khan, M. M. (2020). Leading the innovation: role of trust and job crafting as sequential mediators relating servant leadership and innovative work behavior. *European Journal of Innovation Management*. <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2020-0187>
- Khan, M. M. (2022). How servant leadership triggers innovative work behavior: exploring the sequential mediating role of psychological empowerment and job crafting. *European Journal of Innovation Management*, 25(4), 1037–1055. <https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2020-0367>
- Luu, T. T. (2019a). Building employees' organizational citizenship behavior for the environment: The role of environmentally-specific servant leadership and a moderated mediation mechanism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 406–426. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2017-0425>
- Luu, T. T. (2019b). Green human resource practices and organizational citizenship behavior for the environment: the roles of collective green crafting and environmentally specific servant leadership. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(8), 1167–1196. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1601731>
- Luu, T. T. (2020). Integrating green strategy and green human resource practices to trigger individual and organizational green performance: the role of environmentally-specific servant leadership. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(8), 1193–1222. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1729165>
- Ma, Y. (2021). Curbing nurses' burnout during COVID-19: The roles of servant leadership and psychological safety. *Journal of Nursing Management*, 29(8), 2383–2391. <https://doi.org/10.1111/jonm.13414>
- Nazir. (1988). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda.
- Rachmadhany, I. (2019). *Penilaian Wisatawan Domestik Terhadap Kebun Buah Mangunan Yogyakarta*.

- 
- Ruiz-Palomino, P. (2020). How and when servant leaders fuel creativity: The role of servant attitude and intrinsic motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 89. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102537>
- Saleem, F. (2020). Impact of Servant Leadership on Performance: The Mediating Role of Affective and Cognitive Trust. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900562>
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Su, W. (2020). How does servant leadership influence employees' service innovative behavior? The roles of intrinsic motivation and identification with the leader. *Baltic Journal of Management*, 15(4), 571–586. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2019-0335>
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Alfabeta.
- Yang, J. (2019). Servant leadership and employee creativity: The roles of psychological empowerment and work–family conflict. *Current Psychology*, 38(6), 1417–1427. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-0161-3>
- Yang, Z. (2018). Crossover Effects of Servant Leadership and Job Social Support on Employee Spouses: The Mediating Role of Employee Organization-Based Self-Esteem. *Journal of Business Ethics*, 147(3), 595–604. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2943-3>
- Zhang, Y. (2021). A meta-analytic review of the consequences of servant leadership: The moderating roles of cultural factors. *Asia Pacific Journal of Management*, 38(1), 371–400. <https://doi.org/10.1007/s10490-018-9639-z>