

Pelayanan Lunch oleh Waiter dan Waitress pada Nusantara Restaurant di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang

Wahyu Ali Firdaus¹, Hadi Jatmiko^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember; wahyualifirdaus20@gmail.com, hadijatmiko@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Penulisan tugas akhir Dengan “Pelayanan Lunch Oleh Waiter Dan Waitress Pada Nusantara Restaurant Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang” bertujuan mengetahui pelayanan lunch oleh waiter/waitress di nusantara restoran ascent premiere malang, penulis menggunakan metode analisis deskriptif dengan melaksanakan pengamatan secara langsung pada saat operasional berlangsung. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan nusantara restoran, jumlah pengunjung yang sangat banyak dan penempatan buffet di tempat yang sempit membuat pengunjung mengantre sangat panjang, dengan antrean yang sangat panjang dan padat kegiatan refill makanan menjadi sangat terganggu dan tidak menutup kemungkinan tamu yang lain mengurungkan niat untuk mengunjungi restoran. Berdasarkan pembahasan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Pelayanan lunch di nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang menggunakan system penyajian buffet service dan ready on plate; Pelayanan lunch oleh waiter dan waitress yang baik di nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang membuat kenyamanan bagi tamu.

Katakunci: Pelayanan Lunch; Restaurant, Waiter dan Waitress

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1893>

*Correspondensi: Hadi Jatmiko

Email: hadijatmiko@unmuhjember.ac.id

Received: 07-09-2023

Accepted: 17-10-2023

Published: 30-11-2023



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: Writing the final assignment with “Lunch Service by Waiters and Waitresses at Nusantara Restaurant at Ascent Premiere Hotel and Convention Malang” aims to find out lunch service by waiters/waitresses at Nusantara Ascent Premiere Restaurant Malang, the author uses descriptive analysis methods by carrying out direct observations during operations taking place. Service has a big impact on the sustainability of the restaurant archipelago, the large number of visitors and the placement of the buffet in a narrow space makes visitors queue very long, with very long and busy queues, food refilling activities are very disrupted and it is possible that other guests will give up their intention to visit. restaurant. Based on the discussion, the following conclusions can be obtained: Lunch service at the Nusantara restaurant Ascent Premier Hotel and Convention Malang uses a buffet service and ready on plate serving system; Lunch service by good waiters and waitresses at Nusantara Restaurant Ascent Premier Hotel and Convention Malang makes guests comfortable.

Keywords: Lunch Service; Restaurant, Waiter and Waitress

Pendahuluan

Covid-19 pada rentan tahun 2021 sampai 2022 mengharuskan pemerintah memberlakukan PPKM untuk mengendalikannya, kebijakan ini berdampak serius pada pariwisata. Usaha pariwisata juga banyak merugi, akibatnya banyak yang kehilangan pekerjaan (Yu, 2021). Hal ini juga mempengaruhi ekonomi industri perhotelan, salah satunya Ascent premiere

hotel merupakan hotel yang berada di Malang berlokasi di Jalan Kolonel M. Sugiono 06, Malang – Jawa Timur, Hotel ini terletak dekat dari stasiun Malang Kota Lama, dan tidak jauh dari Mall Olympic Garden (MOG), dan alun-alun Kota Malang sehingga tamu hotel dapat dengan mudah untuk menikmati Kota Malang (Akhund, 2020). Berlokasi di samping stasiun membuat hotel Ascent Premiere menjadi pemandangan yang pertama dilihat oleh wisatawan yang turun dari Stasiun Malang Kota Lama. Ascent Premiere Hotel & Convention Malang berdiri sejak 2016 dengan nama The Balava dan berubah menjadi Ascent Premiere saat pandemi COVID-19 sedang meroket (Seiter, 2023). Hotel ini menarget keluarga sebagai pasar utamanya, hal ini dapat dilihat dari penginapan yang luas dan tamu dapat meminta menambah extra-bed sehingga keluarga bisa menginap di satu ruang yang sama. Ascent Premiere memiliki 3 stand Restoran yang memiliki ciri khas sendiri (Canterberry, 2018). Diantaranya Nusantara Resto, restoran ini menyediakan berbagai macam menu khas dari Malang, salah satunya orem-orem.

Ascent Premiere Hotel and Convention juga menawarkan fasilitas kamar seperti TV, air conditioner (AC), meja, kursi, dan air mineral secara gratis. Ascent Premiere Hotel & Convention Malang juga memiliki restoran dengan menu khas Malang, *swimming pool outdoor*, pelayanan *laundry*, fasilitas MICE, *pool bar*, *room service*, *parking area* yang sangat luas, dan akses internet gratis di semua kamar dan area-area umum (Farage, 2019). F&B service menjadi aspek yang sangat penting bagi hotel, selain memberikan pelayanan banquet, F&B service juga memberikan pelayanan lunch melalui restoran.

Menurut (Drummond, 2012) Pelayanan lunch adalah layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan makanan siang hari. Layanan ini biasanya mencakup hidangan utama dan lauk, serta beberapa jenis makanan ringan. Makanan yang disajikan dalam pelayanan lunch biasanya berupa makanan siap saji yang dapat dipesan dan disajikan di sebuah restoran.

Menurut (Marsum, 2005) buffet adalah salah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan di mana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur dengan rapi di atas meja buffet atau meja hidangan yang panjang dan para tamu bebas mengambil, melayani sendiri hidangannya secara keseluruhan atau sebagian di bantu dan di layani oleh Chef (pemimpin dapur) yang siap berdiri di belakang meja buffet selama jamuan makan berlangsung (Bashinski, 2018).

Pelayanan lunch di Nusantara Restoran menggunakan sistem pelayanan buffet dan a la carte, akan tetapi penumpukan tamu pada saat menikmati menu lunch dikarenakan penempatan meja buffet yang belum teratur (Mishra, 2021).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil topik “Pelayanan Lunch Oleh Waiter Dan Waitress Pada Nusantara Restaurant Di Hotel Ascent Premiere Malang”. Dengan tujuan untuk memberikan jalan keluar bagi hal yang menghambat operasional tersebut (Hawkins, 2018).

Metode

Jenis data

Menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) jenis data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penulisan ini menggunakan data yang berupa data jenis Kualitatif. Seperti informasi tentang hotel

Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) yaitu data yang berbentuk kata, skema, dan juga gambar. Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina, 2017) adalah data yang berbentuk angka maupun data kualitatif yang diangkakan

sumber data

Menurut Ruslan (Ruslan, 2006) bahwa sumber data dapat di kelompokkan sebagai berikut:

- 1) Data Primer Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penulisan perorangan, kelompok, dan organisasi.
- 2) Data Sekunder Data sekunder merupakan bentuk data yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang di keluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan

Teknik Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2017) Analisa statistik deskriptif merupakan teknik analisa data untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi dengan menghitung nilai minimum nilai maksimum, nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (standart deviation)

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis saat penelitian pada kegiatan on the job training, dapat dilihat bahwa food and beverage service memiliki beberapa restaurant diantaranya:

a. Nusantara Restaurant

Tempat ini senantiasa akan menghadirkan segala menu nusantara yang ada di seluruh Indonesia yang disajikan secara rasa yang benar – benar authentic dipadukan juga dengan atmoshpere nusantara yang kuat. Jam operasional harian nusantara restoran yaitu dari jam 06:00 WIB sampai pada pukul 22:00 WIB pada weekday dan 24 jam selama weekend (Prin, 2021)

b. NAPA Eatery and Bar

Selain Nusantara Restaurant Ascent Premiere juga mempunyai salah satu resto dan Bar andalan yang menjadi icon, yaitu NAPA Eatery and Bar yang terinspirasi dari NAPA Valley USA yang terletak di top floor building hotel, dengan memiliki pemandangan yang menarik menghadap kota Malang secara langsung dari atas gedung, sambil menikmati hidangan Asian Fusion Style Food khas NAPA (Ronitawati, 2020). NAPA Eatery and Bar beroperasi pada pukul 13:00 sampai pada pukul 23:00 WIB saat weekday dan 10:00 WIB sampai 24:00 WIB saat weekend

c. OPINI Kopi

Selain Nusantara Restaurant dan NAPA eatery and Bar Ascent Premiere juga mempunyai Coffeshop yang terletak depan hotel didekat pintu masuk. Pengunjung bisa menikmati menu-menu jajanan lokal dengan harga terjangkau sembari

menikmati pemandangan dari sisi depan stasiun kota lama Opini kopi beroperasi pada pukul 06:00 sampai pada pukul 22:00 WIB.

d. d. Aruna Swimming Pool

Selain menyuguhkan fasilitas yang terkait dengan makanan dan minuman, tamu juga akan dapat menikmati berenang di Aruna Pool Outdoor yang terletak di mezzanine floor dengan dibalut keindahan gunung arjuno, tamu sekaligus dapat memesan menu makanan dan minuman di pool bar yang ada (Saah, 2020). Selain untuk memanjakan diri dengan berenang, pool ini bisa digunakan untuk tempat private party, wedding dll. Aruna swimming pool beroperasi pada pukul 08:00 WIB sampai dengan 21:00 WIB pelayanan lunch di ascent premiere hotel malang menggunakan dua jenis pelayanan yaitu American service (ready on plate) dan buffet service (Jerez-Jerez, 2021).

Pelayanan lunch di Nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang menggunakan system penyajian buffet service dan *ready on plate*. Hal ini dikarenakan menu yang disajikan berupa ala'carte dan table d'hote, sehingga waiter/waitress harus mengetahui kedua jenis pelayanan tersebut (Pearson, 2022).

Nusantara restaurant menyajikan menu khas Indonesia yang dibagi menjadi dua jenis yaitu:

A'la carte dan *table d'hote (all you can eat)*. Berikut penjelasan rincian menu yang ada di nusantara restaurant.

Menu A'la Carte Nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention Malang

No	Nama Menu	Harga
1	Soto Ayam Bali	IDR 55.000
2	Ayam Betutu	IDR 65.000
3	Buntut Goreng Balado	IDR 75.000
4	Sate Meranggi	IDR 85.000
5	Bebek Crispy	IDR 95.000
6	Nasi Goreng Kampung	IDR 45.000
7	Bakmie Goreng Jawa	IDR 47.000
8	Karedok	IDR 35.000
9	Nasi Goreng Rawon	IDR 55.000
10	Gado-Gado	IDR 40.000
11	Pecel Pincuk	IDR 75.000
12	Orem Orem Comboran	IDR 35.000
13	Cwie Mie	IDR 35.000
14	Bakso Malang	IDR 30.000
15	Rawon Stasiun	IDR 50.000
16	Tahu Telor Kotalama	IDR 35.000
17	Tahoe Pong	IDR 22.000
18	Pempek Palembang	IDR 35.000
19	Risol Bihun	IDR 22.000

20	Kroket Ragout Ayam	IDR 25.000
----	--------------------	------------

Menu Table D'hote Nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention Malang

No	Nama Menu	Harga
1	– Nasi Goreng Jawa	
	– Nasi Putih	
	– Mie Singapore	
	– Cah Brokoli Wortel	
	– Dori Asam Manis	
	– Ayam Mentega	
	– Ayam Garlic	IDR 150.000 (2 PAX)
	– Slice Fruit	
	– Es Manado	
	– Healthy Soup	
	– Brownies	
	– Lumpia	

Sumber: Foods And Beverage Ascent Premiere Hotel Convention Malang (2022)

Pelayanan lunch di nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang berlangsung mulai jam 12:00-15:00 WIB. Waiter dan waitress yang bertugas berjumlah tujuh individu yang dipimpin oleh dua supervisor selalu siap berada di area restoran dalam rangka mengoptimalkan pelayanan (Choi, 2021).

Adapun pelayanan lunch oleh waiter dan waitress di ascent premiere hotel and convention malang, dijelaskan secara berurutan sebagai berikut:

A. Pelayanan buffet service

Buffet service di ascent premiere merupakan sistem pelayanan dimana makanan dan minuman dihidangkan dengan rapi di sebuah meja yang telah ditata dengan baik dan tamu dapat mengambil sendiri makanan dan minuman yang diinginkan. Metode pelayanan ini juga memiliki kelebihan yaitu Buffet service ini dinilai sangat praktis (Chuah, 2022). Tamu dapat menikmati makanan dan minuman yang diinginkannya. Selain itu, buffet service juga tidak memerlukan banyak tenaga waiter dan waitress karena tamu dapat mengambilnya sendiri.

Adapun proses pelayanan lunch dengan metode buffet oleh waiter dan waitress di ascent premiere hotel and convention malang adalah sebagai berikut:

- 1) Persiapan dengan menata chaving dish, dekorasi, dusting meja, menyiapkan tempat menyimpan barang clearup
- 2) Waiter waitress menyambut tamu dengan ramah dan antusias dan menawarkan menu serta billing
- 3) Waiter dan waitress harus selalu berada di area restoran untuk membantu tamu dan membersihkan meja
- 4) Waiter waitress membantu kitchen untuk menambah makanan yang hampir habis di meja buffet
- 5) Meminta izin ke tamu untuk clear up meja tamu

- 6) Mengingatkan tamu apabila sudah mendekati waktu closing
- 7) Mengucapkan terimakasih dan mengantar tamu ke pintu keluar saat tamu meninggalkan restaurant

B. American Service (*ready on plate*)

American service di ascent premiere merupakan sebuah pelayanan dimana tamu memilih menu makanan yang diinginkan dan waiter bertugas untuk mencatat semua permintaan tamu (Saah, 2021). Jenis pelayanan ini memiliki kelebihan dimana tamu dapat meminta ke waiter untuk memodifikasi makanan yang dipesan dengan sesuka hatinya

Adapun proses pelayanan lunch dengan metode american service oleh waiter dan waitress di ascent premiere hotel and convention malang adalah sebagai berikut :

- 1) Waiter dan waitress menyambut tamu dengan ramah dan antusias, membantu mereka duduk, dan memberikan menu.
- 2) Waiter dan waitress menawarkan minuman kepada tamu, seperti minuman ringan, atau air
- 3) Waiter dan waitress mengambil pesanan makanan dari tamu dengan memperhatikan preferensi dan permintaan khusus.
- 4) Makanan disajikan kepada tamu oleh waiter dan waitress dengan menjaga presentasi dan kebersihan yang baik.
- 5) Selama makanan dinikmati, waiter dan waitress dapat menawarkan pelayanan tambahan seperti penjelasan tentang hidangan, pengisian ulang minuman, atau pertanyaan apakah ada yang diperlukan oleh tamu (Sarapisto, 2022).
- 6) Jika ada hidangan penutup, waiter dan waitress menyajikannya kepada tamu dan memastikan kepuasan mereka.
- 7) Waiter dan waitress memberikan tagihan kepada tamu dan membantu dengan proses pembayaran.
- 8) Waiter dan waitress mengucapkan terima kasih kepada tamu, dan mengantar mereka ke pintu keluar dengan ramah.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan lunch di nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang menggunakan system penyajian buffet service dan ready on plate. Pelayanan lunch oleh waiter dan waitress di nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang yang baik membuat kenyamanan bagi tamu.

Daftar Pustaka

- Akhund, T. M. N. U. (2020). IoT Waiter Bot: A Low Cost IoT based Multi Functioned Robot for Restaurants. *ICRITO 2020 - IEEE 8th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions)*, 1174–1178. <https://doi.org/10.1109/ICRITO48877.2020.9197920>

- Bashinski, S. (2018). "Social consequences" of school lunch for students who receive special education services: A critical outlook. *Educational Dimensions of School Lunch: Critical Perspectives*, 135–155. https://doi.org/10.1007/978-3-319-72517-8_8
- Canterberry, M. (2018). School Lunch Consumption Among 3 Food Service Providers in New Orleans. *Journal of School Health*, 88(2), 93–100. <https://doi.org/10.1111/josh.12584>
- Carolina, F. A. (2017). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Technology Acceptance Model. <http://repository.unika.ac.id/14719/>
- Choi, D. (2021). Dietary quality of lunches in senior leisure service facilities in south korea: Analysis of data from the 2013–2017 korea national health and nutrition examination survey. *Nutrition Research and Practice*, 15(2), 266–277. <https://doi.org/10.4162/nrp.2021.15.2.266>
- Chuah, S. H. W. (2022). You don't have to tip the human waiters anymore, but ... Unveiling factors that influence consumers' willingness to pay a price premium for robotic restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(10), 3553–3587. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-1023>
- Drummond, K. E. (2012). *The Foodservice Professional Guide to Foodservice Management: Principles and Practices*.
- Farage, P. (2019). Accidental gluten contamination in traditional lunch meals from food services in Brasilia, Brazil. *Nutrients*, 11(8). <https://doi.org/10.3390/nu11081924>
- Hawkins, R. (2018). Employee theft in the restaurant trade: Forms of ripping off by waiters at work. *Occupational Crime*, 287–310.
- Jerez-Jerez, M. J. (2021). Exploring waiters' occupational identity and turnover intention: A qualitative study focusing on Michelin-starred restaurants in London. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 22–34. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.02.005>
- Marsum, A. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Edisi Empat). Andi.
- Mishra, N. (2021). IoT Impact and Challenges on Robotic Waiters in Automation of Restaurants and Hotels. *Research Anthology on Recent Trends, Tools, and Implications of Computer Programming*, 1, 171–189. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3694-3.ch010>
- Pearson, N. (2022). An mHealth Intervention to Reduce the Packing of Discretionary Foods in Children's Lunch Boxes in Early Childhood Education and Care Services: Cluster Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 24(3). <https://doi.org/10.2196/27760>
- Prin, N. (2021). A case study of code-switching among thai waiters in a cambridge, uk restaurant. *Manusya*, 24(1), 106–125. <https://doi.org/10.1163/26659077-02401004>
- Ronitawati, P. (2020). The influence of nutritionist-based food service delivery system on food and nutrient quality of school lunch program in primary schools in Indonesia. *Journal of Nutritional Science and Vitaminology*, 66. <https://doi.org/10.3177/jnsv.66.S450>
- Ruslan, R. (2006). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.

-
- Saah, F. I. (2020). Sleep quality and its predictors among waiters in upscale restaurants: A descriptive study in the Accra Metropolis. *PLoS ONE*, 15(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240599>
- Saah, F. I. (2021). Prevalence and predictors of work-related depression, anxiety, and stress among waiters: A cross-sectional study in upscale restaurants. *PLoS ONE*, 16(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249597>
- Sarapisto, T. (2022). Camera-Based Meal Type and Weight Estimation in Self-Service Lunch Line Restaurants. *2022 12th International Conference on Pattern Recognition Systems, ICPRS 2022*. <https://doi.org/10.1109/ICPRS54038.2022.9854056>
- Seiter, J. S. (2023). “waiter, there’s a fly in my soup!”: Tipping behavior in restaurants as a function of food servers’ humor, opinion conformity, and other-enhancement. *Humor*. <https://doi.org/10.1515/humor-2022-0130>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Yu, Z. (2021). Consumer’s over-ordering behavior at restaurant: Understanding the important roles of interventions from waiter and ordering habits. *Appetite*, 160. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2020.105092>