

ANALISA PROFESIONALISME SERVICE ATTENDENT PADA DIVISI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL PARAI CITY GARDEN SIJUNJUNG

VINA KUMALA

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Abstract: Hotel is a form of commercially managed accommodation, providing for guests to obtain lodging services in the form of food and drinks. The professionalism of service attendants at Parai City Garden Sijunjung Hotel still needs to be improved with various problems that usually occur during peak sessions. Service standards at Parai City Garden Sijunjung Hotel need to be improved in terms of being friendly, fast and precise. The method used for research is to use descriptive qualitative research, which explains that qualitative research is intended as a type of research whose findings are not obtained through statistical procedures or other forms of calculation but rather collect data through interviews and observations of two techniques commonly associated with qualitative methods. The efforts to improve service attendant performance for guest services are through training that is held regularly once a month, mastering product knowledge, awarding the best employees every three months and once a year, and making comparisons with other better hotels. At peak session service attendant prepare everything that will be used by guests to eat, restaurants that serve and provide enough food for the guests of the group then the most important coordination with the kitchen as a food provider, the division of tasks appropriately act according to orders from the captain or food and baverange.

Keywords: Hotel, Professionalism of service attendant/waitress, peak season

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

Kata Kunci : Hotel, Profesionalisme *service attendant/waitress*, *peak season*

A. Pendahuluan

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang akan semakin berkembang di masa mendatang. Berkembangnya industri pariwisata ini harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang

kelancaran sektor pariwisata tersebut. Pariwisata sudah menjadi kegiatan yang sangat populer dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Semakin berkembangnya dunia pariwisata dewasa ini tidak hanya dirasakan oleh negara-negara maju namun juga dirasakan oleh negara berkembang, salah satunya negara Indonesia. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun berdasarkan Data Statistik Dinas Pariwisata 2017. Indonesia sendiri merupakan negara yang industri pariwisatanya sangat menjanjikan sebab didukung dengan keindahan alam, beragam budaya, flora dan fauna serta terkenal akan keramah-tamahan penduduknya menjadikan Indonesia layak sebagai tujuan wisata. Pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi cukup besar dalam meningkatkan devisa negara Indonesia. Hal tersebut didukung dengan semakin seriusnya pemerintah dalam membangun sarana dan prasarana penunjang industri pariwisata di daerah masing-masing untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Bukittinggi khususnya, sektor pariwisatanya sudah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Tempat wisata di Bukittinggi seperti Jam Gadang, Ngarai Sianok dsb, telah menjadi daerah tujuan wisata internasional.

berbagai sektor selalu berbenah agar kunjungan wisatawan semakin bertambah. SK. Menteri Perhubungan No. PM.10/Pw.301/Phb.77, dalam buku Sujatno (2008) Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk

memperoleh pelayanan penginapan berupa makan dan minum. Di dalam sebuah hotel terdapat departemen - departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing – masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Departemen tersebut di bagi menjadi beberapa bagian seperti *Front Office Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department* dan lainnya. Salah satu departemen yang keberadaannya sangat penting adalah *Food & Beverage Department* dimana departemen ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. Kedua bagian

departemen ini memiliki hubungan yang sangat erat contohnya dalam menyediakan dan menyajikan makanan. Makanan memiliki standar penyajian dalam menunjang kepuasan seorang tamu di sebuah hotel serta efisiensi kerja seorang *service attendant* di hotel tersebut

Berdasarkan *On The Job Training* bahwa profesionalisme kerja *service attendant* di Hotel *parai city garden* sijnjungmasih perlu ditingkatkan dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu. Ketika hotel sedang *peak season*, maka hotel akan menjadi penuh dengan tamu, disaat itulah para *service attendant* sedikit tidak bisa berpikir jernih dan seringkali melakukan kesalahan. Tamu yang datang

lebih dulu, seharusnya dilayani lebih dulu, namun karena banyaknya jumlah tamu terkadang tamu yang datang belakangan malah pelayanan di dahulukan. Masalah lain adalah ketika kamar hotel sudah terisi penuh, banyaknya order *room service* tamu di kamar, membuat *service attendant* kadang lupa harus mengantar makanan ataupun minuman, sehingga pesanan tamu pun tidak diantarkan ke kamar dan membuat tamu kecewa. Standar pelayanan seorang *service attendant* di Hotel *parai city garden* sijnjung diperlukan pelayanan yang ramah, cepat, serta tepat. Demi terciptanya kepuasan tamu yang berkunjung ke cafe hotel tersebut maka diperlukan profesionalisme kerja seorang *service attendant* dalam melayani tamunya

B. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

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

mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan dua teknik yang biasa dikaitkan dengan metode kualitatif

Waktu dan Tempat Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf food and beverage , penelitian dilakukan di Hotel parai city garden sijnjung yang berlokasi di jalan bagindo aziz chan sijnjungbulan September 2017- Maret 2018

Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi sumber pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, disamping jenis data yang telah dibahas sebelumnya. Sumber data penelitian terdiri dari:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dari sumber asli atau responden (Pimpinan, serta Staff) untuk memperoleh data atau informasi yang akurat.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data yang sekunder yaitu sebagai bahan pendukung untuk memudahkan penelitian ini. Untuk itu calon peneliti menggunakan buku-buku, literatur dan dokumen lain yang relevan dengan masalah yang di teliti.

Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik mengumpulkan data melalui:

1. Pengamatan (*Observation*)

Menurut Nazir (2011) observasi langsung adalah pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Pengamatan yang sudah dilakukan secara langsung selamabeberapa bulan selama On the Job Training di Hotel parai city garden sijnjung, mengamati apa saja yang dilakukan para senior service attendent untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan terhadap tamu.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Nazir (2011) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Mewawancarai langsung *captain service attendent* selaku senior guna mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skil* lkerja seorang service attendent, serta cara-cara melayani\ tamu yang baik dan benar.

3. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2011) studi pustaka adalah data yang telah ada , memperoleh informasi dari penelitian terdahulu dengan menggali teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan. Menelusuri literatur yang ada serta menelaahnya secara tekun merupakan kerja kepustakaan yang sangat diperlukan dalam mengerjakan penelitian. Penulis mengambil data melalui buku-buku yang berkaitan dengan bidang yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data ini calon peneliti menggunakan analisis data model Sparadley. Analisis- analisis tersebut dapat dikemukakan seperti berikut ini:

1. Analisis Domain

Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi social yang diteliti atau objek penelitian. Hasil dari analisisdomain berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui.

2. Analisis Taksonomi

Setelah selesai analisis domain, dilakukan pengamatan wawancara terfokus berdasarkan fokus yang sebelumnya telah dipilih oleh calon peneliti. Hasil terpilih untuk memperdalam data telah ditemukan melalui pengajuan sejumlah pertanyaan kontras.

3. Analisis Tema

Analisis tema dimaksudkan untuk mendeskripsikan data secara menyeluruh dan menampilkan makna dari analisis domain dan taksonomi untuk lebih mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan

Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan Keabsahan Data merupakan hal yang mutlak dilakukan dalam penelitian kualitatif. Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi, yaitu tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Sejarah dan Perkembangan Hotel parai city garden sijunjung

Hotel parai city garden sijunjung adalah sebuah hotel yang menampilkan bangunan gaya romawi, mempunyai konsep gaya romawi dengan model bangunan kekaisaran romawi atau *Roman Empire* dengan inspirasi dari kota wisata Venis, Italia. The Grand Palace Hotel pertama kali berdiri di Kota Malang yang berlokasi di Jl. Ade Irma Suryani No 23 Malang. Melihat potensi perkembangan pariwisata di Kota Yogyakarta dengan konsep yang sama seperti di Malang. Hotel ini terletak di jantung kota, tepatnya di Jl. Mangkuyudan No. 32 Yogyakarta. The Grand Palace Hotel Yogyakarta mulai beroperasi sekaligus dibuka dan diresmikan pada tanggal 10 Desember 2009. The Grand Palace Hotel Yogyakarta memiliki beberapa tipe kamar antara lain yaitu 62 kamar terdiri dari 2 *Presidential Suite*, 10 *Executive Rooms*, 20 *Deluxe Rooms* dan 30 *Superior Rooms*. Di tunjang dengan fasilitas hotel seperti 8 ruang pertemuan, Cascade Restaurant, Harmonia Spa dan kolam renang yang dikelilingi taman hijau dan berbunga serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Disamping itu para tamu bisa tinggal serasa di rumah sendiri dengan pelayanan serta keramahan budaya lokal di tengah nuansa romawi yang klasik dan romantis. Dari tahun ke tahun hotel ini terus mengalami kemajuan, banyak artis yang singgah untuk menginap dan menikmati fasilitas hotel ini. Tamu dari mancanegara juga terus berdatangan untuk menikmati keindahan hotel bernuansa Romawi ini. Hotel ini sampai sekarang telah memiliki tamu dari berbagai negara, serta mendapat tanggapan yang baik dari tamu-tamu yang sudah menginap bahkan beberapa dari mereka berencana akan kembali menginap di hotel ini lagi di kemudian hari.

Struktur dan Tata Kerja Organisasi

Hotel ini memiliki struktur organisasi yang sederhana, khususnya di bagian *Food and baverageService*, berikut adalah gambar struktur organisasi Hotel parai city garden sijunjung Adapun tugas dan tanggungjawab dalam struktur organisasi Hotel parai city garden sijunjung adalah sebagai berikut:

a. Food and baverageCoordinator

Uraian tugas dan tanggungjawab :

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

b. Captain Food and baverageService

Uraian tugas dan tanggungjawab:

1. Mengawasi penyimpangan penggunaan *par stock*
2. Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran
3. Memeriksa *personal hygiene, grooming*, dan sanitasi
4. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan *clear up*
5. Membantu melancarkan pelaksanaan inventaris fisik

6. Memeriksa kelengkapan ketepatan *Store Room Requestion*
7. Membuat jadwal kerja
8. Melakukan penilaian kerja bawahan
9. Service attendent/Waitress

Uraian tugas dan tanggungjawab:

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

Upaya Service attendent Dalam Melayani Tamu Saat Hotel Sedang *Peak Season*

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

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

Upaya Peningkatan Kinerja Service attendent Untuk Pelayanan Tamu

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

- a. Melalui pelatihan yang diadakan rutin setiap satu bulan sekali. Di dalam pelatihan tersebut hal pokok yang sering disampaikan adalah cara menyambut tamu dengan ramah dan senyum yang tulus ikhlas, sehingga tamu merasa nyaman dan betah. Di dalam

- pelatihan biasanya dilakukan pengenalan apabila ada menu baru, serta diajarkan bagaimana cara membuatnya sesuai dengan standar hotel.
- b. Penguasaan *product knowledge* sangat penting untuk menjelaskan kepada tamu tentang menu apa saja yang ada di restoran. *Service attendant* harus senantiasa belajar tentang produk yang dijual.
 - c. Pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik setiap tiga bulan serta satu tahun sekali juga turut mendorong kinerja karyawan untuk bekerja sebaik mungkin.
 - d. Melakukan perbandingan dengan hotel lain yang lebih baik, sehingga dapat mengetahui bagaimana cara melayani tamu dengan prima.
 - e. Mengadakan *outbond* untuk karyawan, selain untuk hiburan juga untuk melatih kerjasama.

D. Penutup

Simpulan

Kepuasan tamu yaitu mengetahui apa yang diinginkan tamu, sehingga tamu merasa puas dan diharapkan kembali lagi ke hotel dilain waktu, pelatihan rutin dari manajemen hotel, tentu saja berguna untuk kemajuan pelayanan *service attendant* terhadap tamu di Hotel *parai city garden* sijujujungi, pembagian tugas yang diberikan atasan, akan mempercepat terselesainya semua pekerjaan secara merata, dalam penguasaan *product knowledge* sangat penting untuk menjelaskan kepada tamu tentang menu yang ada di restoran dan *service attendant* harus selalu belajar tentang produk yang dijual. Pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik sehingga akan lebih termotivasi dalam kinerja dan merasa dihargai setiap apa yang dikerjakan *service attendant/waitress*. Pada saat *peak season* maka seorang *service attendant* selalu berupaya mempersiapkan segala sesuatu yang akan digunakan tamu untuk makan, restoran yang menyajikan dan menyediakan makanan yang cukup untuk para tamu rombongan, koordinasi dengan bagian kitchen sebagai penyedia makanan, pembagian tugas secara tepat, masing-masing *service attendant* bertindak sesuai perintah dari *captain* atau *Food and beverage coordinator*.

Saran

Ditemukan bahwa ada tiga shift kerja untuk bertugas dimana masing masing shift memiliki deskripsi pekerjaan yang berbeda baik yang dilakukan pada shift pagi dan siang, dalam hal ini peneliti melihat adanya kekurangan perlengkapan, keterbatasan jumlah *service attendant* serta komunikasi mereka kepada para tamu.

Daftar Pustaka

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