

## UPAYA MENINGKATKAN KINERJA WAITER ATAU WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* TERHADAP PENJUALAN DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA

Fera Dhian Anggraini<sup>1</sup>, Lulux Beru Utami<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Pariwisata Indraphasta

<sup>2</sup>Akademi Pariwisata Indraphasta

feestroby@gmail.com

### Abstrak

Di era globalisasi dalam tatanan perekonomian dunia, telah mendorong lahirnya organisasi-organisasi pasar bersama (pasar bebas), yang artinya setiap negara akan menjadi ajang persaingan bangsa-bangsa lain. Oleh karena itu diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keahlian profesional. Keahlian profesional pada dasarnya harus mengandung unsur ilmu pengetahuan, teknik dan kiat. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen penting yang dapat menunjang operasional hotel berjalan dengan baik, diantaranya adalah *Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service Departement*, dan lain-lain.

*Food and Beverage Service Departement* adalah bagian *Food and Beverage* yang langsung berhubungan dengan tamu, salah satunya adalah pada bagian restoran hotel. *Waiter* dan *waitress* menjadi unsur pendukung utama dalam kegiatan operasional restoran. Oleh karena itu pada departemen ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara baik dan profesional agar dapat memuaskan para tamunya. *Food and Beverage* dan outlet-outlet di dalamnya juga mempunyai fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan penjualan kamar. Untuk menunjang kelancaran operasional di *Food and Beverage Service Department* Hotel Grand Keisha Yogyakarta menyediakan peralatan-peralatan yang modern dan lengkap sesuai kegunaannya. Hotel Grand Keisha Yogyakarta juga mempunyai *waiter* dan *waiters* yang profesional dan selalu melakukan tugas serta tanggung jawabnya sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Penelitian ini membahas tentang bagaimana upaya untuk meningkatkan kinerja *waiter* dan *waitress* dalam menunjang keberhasilan operasional *Food and Beverage Service* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Hotel Grand Keisha Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja *waiter* dan *waitress* telah berhasil dan terlaksana sehingga operasional *Food and Beverage Service* dapat berjalan dengan baik dan profesional.

**Kata Kunci:** Kinerja, *Food and Beverage Service*, Penjualan, Hotel Grand Keisha Yogyakarta

## 1. PENDAHULUAN

Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Dengan kata lain kekuatan usaha ini adalah bagaimana pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya. Setiap hotel akan berusaha memeberikan nilai tambah (*value added*) yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya. Nilai tambah inilah yang membuat suatu hotel menjadi berbeda dari yang lainnya. Perbedaan antara biaya yang dikeluarkan untuk mempersiapkan produk dan jasa dengan memeberi nilai tambah tersebut merupakan harga yang harus dibayar oleh tamu untuk menikmati produk dan jasa yang ditawarkan sekaligus menjadi pendapatan bagi hotel tersebut.

Sebagai salah satu industri jasa, usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, restoran, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain, sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, sekaligus menunjang pembangunan wilayah dimana hotel itu berada, salah satunya adalah Hotel Grand

Keisha Yogyakarta. Hotel Grand Keisha Yogyakarta merupakan hotel bintang empat bertaraf Internasional yang dalam pelaksanaan diyakini memiliki nilai tambah tersendiri bagi semua tamunya. Hotel Grand Keisha Yogyakarta menjalankan kegiatan operasionalnya yang saling terkait antara departemen yang satu dengan departemen lainnya serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu departemen yang paling penting dan selalu terkait dengan departemen lainnya adalah departemen *Food and Beverage Service*.

Departmen *Food and Beverage Service* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta terdapat beberapa outlet di dalamnya diantaranya adalah *restaurant*, *banquet*, *room service* dan *bar*. Departmen *Food and Beverage Service* memiliki *waiter* dan *waitress* sebagai tenaga kerja utama dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Peranan *waiter* atau *waitress* dalam hotel sangatlah penting, seorang *waiter* atau *waitress* merupakan penggerak utama bagi untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja dalam restoran hotel. Semua unsur yang ada pada *waiter* atau *waitress* harus selalu diperhatikan demi kenyamanan tamu yang datang, karena para *waiter* atau *waitress* menjadi pusat perhatian tamu. Pengawasan *Food and Beverage Departement* terhadap kinerja *waiter* atau *waitress* harus diutamakan karena kinerja

yang dihasilkan dapat berpengaruh terhadap perkembangan hotel. Hotel Grand Keisha Yogyakarta selalu mengupayakan peningkatan kinerja staf dan karyawannya, tidak terkecuali pada *waiter* dan *waitressnya*. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan selalu mengadakan pelatihan rutin bulanan bagi waiter dan waitress dengan tujuan supaya waiter dan waitress selalu terupdate informasi dan pengetahuannya sehingga dapat maksimal dalam menjalankan pekerjaannya. Seorang *waiter* atau *waitress* selalu dituntut untuk berperan aktif dalam segala kegiatan operasional baik itu yang sifatnya individu maupun *team work*, karena salah satu faktor tercapainya kepuasan tamu adalah dengan adanya kinerja yang berkualitas dari *waiter* atau *waitress*. Memiliki *waiter* dan *waitress* yang berkualitas dan kompeten merupakan salah satu nilai tambah bagi hotel untuk dapat meningkatkan penjualan.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Kinerja

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang

telah ditentukan terlebih dahulu atau disepakati bersama. Umumnya, setiap organisasi sangat memperhatikan upaya pengoptimalan kinerja sumber daya manusia (SDM), sehingga dalam hal ini, SDM menjadi faktor penentu bagi perusahaan dalam mencapai suatu kinerja yang baik. Menurut Mangkunegara (2006), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dimensi kinerja dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan tidak akan dapat mencerminkan kinerja yang baik bila tidak mempunyai kemampuan, motivasi dan peluang untuk berprestasi. Ketiga unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, dan sama-sama harus dimiliki untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Kinerja seseorang dalam organisasi dapat dinilai dengan beberapa indikator. Berikut ini adalah beberapa indikator untuk mengukur kinerja seseorang:

- a. Kualitas, yaitu kualitas kerja yang diukur dari persepsi seorang pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai

- b. Kuantitas, yaitu jumlah yang dihasilkan oleh seorang pegawai yang dinyatakan dalam istilah tertentu, seperti: jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
- c. Ketepatan waktu, yaitu tingkat aktivitas yang diselesaikan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output, serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lainnya
- d. Efektifitas, yaitu tingkat penggunaan sumber daya yang ada (uang, tenaga, bahan baku, teknologi) secara optimal untuk meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya tersebut
- e. Kemandirian, yaitu tingkat kemampuan dan komitmen seorang pegawai dalam menjalankan fungsi kerjanya secara bertanggungjawab

## 2.2 Waiter dan Waitress

Menurut Sujatno (2021), *waiter* atau *waitress* adalah seorang karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Dalam pengertian lain, *waiter* atau *waitress* adalah seorang

pramusaji yang bekerja atau bertugas dalam bidang pelayanan dan penyajian makanan dalam sebuah restoran juga menjaga kebersihan serta mempersiapkan meja makan (*table set*) untuk tamu yang datang. Perbedaan *waiter* dan *waitress* yaitu, *waiter* adalah sebutan untuk seorang pramusaji atau pelayan laki-laki sedangkan *waitress* adalah sebutan untuk seorang pramusaji atau pelayan perempuan. Dari segi tugas dan tanggung jawab seorang *waiter* maupun *waitress* adalah sama.

*Waiter* atau *waitress* memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan makan dan minum kepada setiap tamu yang datang ke restoran. Selain itu tugas *waiter* atau *waitress* juga meliputi:

- a. Menyambut semua tamu yang datang ke restoran (*greeting*)
- b. Mempersilahkan tamu untuk duduk
- c. Menawarkan menu yang ada di restoran
- d. Melakukan *up-selling* dengan menawarkan makanan atau minuman penutup
- e. Memberikan total tagihan kepada tamu
- f. Mengambil gelas dan piring kotor

### 2.3 Food and Beverage Service

*Food and Beverage Service* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu, istilah *service* sendiri dapat diuraikan sebagai berikut Pendit & Sudarta (2006). Seseorang yang bekerja di bidang *Food and Beverage Service* ini diharuskan untuk tampil rapi, ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik juga cekatan. Mengingat pekerjaan ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan selalu bertemu dengan banyak orang dalam setiap harinya. *Food and Beverage Service* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* atau yang biasa disingkat *F&B Department* di dalam sebuah hotel. Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting karena dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan dari *service* yang diberikan yaitu berupa penjualan makanan dan minuman.

*Food and Beverage Service Department* dalam sebuah hotel memiliki tujuan tersendiri, diantaranya adalah:

- a. Menjual berbagai macam makanan dan minuman dengan harga yang sesuai sehingga bisa mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya
- b. Menambah kepuasan tamu dari segi pelayanan hotel karena turut

menyediakan makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu

- c. Mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya sebagai sumber tambahan penghasilan hotel
- d. Menambah reputasi hotel dalam hal pelayanan

### 2.4 Penjualan

Pengertian penjualan secara umum adalah kegiatan jual beli dijalankan oleh dua belah pihak atau lebih dengan alat pembayaran yang sah. Tujuan utama penjualan yang utama tentunya mendatangkan keuntungan dari produk atau barang yang dijual. Dalam pelaksanaannya, penjualan tidak dapat dilakukan tanpa adanya kontribusi dari pelaku yang bekerja, seperti pedagang, agen, dan tenaga pemasaran. Tujuan penjualan pada umumnya adalah untuk mencapai laba optimal dengan modal yang minimal. Menurut Philip Kotler (2008), menyebutkan bahwa penjualan adalah proses sosial manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Dalam suatu perusahaan, kegiatan penjualan merupakan kegiatan yang paling penting karena dengan adanya kegiatan penjualan tersebut terbentuklah laba yang dapat menjamin kontinuitas perusahaan. Jadi

dapat disimpulkan bahwa semua perusahaan harus mengklasifikasikan suatu produk atau memberikan jasa sesuai permintaan penjualan. Penjualan harus menghasilkan suatu aliran pendapatan yang cukup untuk menutup biaya operasional perusahaan dan dapat memberikan suatu keuntungan bagi investor. Dalam usahanya untuk memperoleh hasil penjualan yang optimal, diperlukan adanya strategi penjualan yang tepat sasaran dan memalui tahapan-tahapan proses penjualan yang efektif.

Proses penjualan adalah proses penting dalam semua bisnis. Alasan mengapa penjualan adalah hal yang penting karena bisnis akan mendapatkan banyak manfaat dari penjualan. Berikut ini adalah manfaat dari penjualan yang bisa didapat bisnis:

a. Mendapatkan laba tertentu

Penjualan bisa membantu perusahaan mendapatkan laba. Laba bisa mendatangkan keuntungan yang tinggi untuk bisnis. Sehingga bisnis bisa berkembang lebih pesat dan lancar. Dengan tingginya laba yang didapat dari penjualan, tentunya bisnis akan mendapatkan keuntungan dan juga biaya untuk operasional yang lain.

b. Mendapatkan volume penjualan

Volume penjualan diperlukan bisnis untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan. Target ini dibuat agar bisnis bisa terus beroperasi dengan adanya pemasukan dana untuk setiap periode tertentu.

c. Pertumbuhan bisnis

Penjualan yang tinggi akan memudahkan bisnis untuk berkembang dengan pesat. Semakin tinggi angka penjualan berarti semakin tinggi pula laba dan keuntungan yang didapat oleh perusahaan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif karena temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, melainkan melalui pengolahan data di lapangan yaitu di Hotel Grand Keisha Yogyakarta yang disertai dengan wawancara dan survei terhadap tamu maupun staf atau karyawan..

Semua data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan data nyata berupa fakta yang terjadi di lapangan. Data diperoleh melalui pengamatan langsung pada objek dan didukung dengan survei, observasi, dokumentasi, dan wawancara oleh beberapa pihak terkait. Survei dilakukan dengan terjun langsung ke

restoran untuk menghimpun opini-opini dari tamu atau pengunjung dengan cara bertinteraksi. Observasi dilakukan dengan melihat dan mendengarkan langsung setiap kejadian atau peristiwa yang ada di lapangan kemudian dirangkum dalam bentuk catatan. Dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Hotel Grand Keisha Yogyakarta serta mengabadikan beberapa unsur pendukung ke dalam bentuk visual. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang relevan dengan narasumber yang dipilih.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan meningkatnya penjualan yang diperoleh Hotel Grand Keisha Yogyakarta, faktor tersebut bukan hanya karena adanya kinerja *waiter* atau *waitress* yang optimal dan maksimal, melainkan juga karena telah berhasilnya kegiatan operasional dalam deparatemen *Food and Beverage Service*, khususnya melalui upaya yang telah dilakukan oleh *Food and Beverage Service Departement*, khususnya oleh *waiter* dan *waitressnya*. Hotel Grand Keisha Yogyakarta, pada *Food and Beverage Service Departement* telah berhasil meningkatkan kinerja *waiter* dan *waitressnya* yang diiringi dengan berhasilnya semua kegiatan operasionalnya, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat

terlaksana dengan baik yaitu meningkatkan penjualan hotel.

Hotel Grand Keisha Yogyakarta telah melakukan beberapa langkah dalam upaya meningkatkan kinerja *waiter* dan *waitress*. Langkah yang diambil oleh pihak *management* Hotel Grand Keisha Yogyakarta sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja *waiter* dan *waitress* adalah dengan melaksanakan *Outing General* yang harus diikuti oleh seluruh staf dan karyawan yang dilakukan dalam jangka waktu satu tahun sekali. Selain itu, *management* juga melakukan *Outing Department* yang diikuti oleh semua staf dan karyawan dalam tiap-tiap departemen tertentu yang dilaksanakan dalam jangka waktu enam bulan sekali. Kedua cara tersebut terbukti mampu memberikan efek yang positif bagi staf dan karyawan Hotel Grand Keisha Yogyakarta khususnya *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan kinerjanya. Langkah ini dimaksudkan untuk memberikan penyegaran pada staf dan karyawan. Sebagai langkah terakhir yang ditempuh oleh *management* adalah memberikan *training* terkait untuk meningkatkan *soft skill* dan *knowledge*, sehingga dapat menambah semangat *up selling* bagi *waiter* dan *waitress* serta menambah ilmu untuk *waiter* dan *waitress* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

Tingkat keberhasilan yang telah dicapai oleh tim *Food and Beverage*

*Service* sejauh ini berada dalam kategori memuaskan. Hal ini dikarenakan oleh kinerja *waiter* dan *waitressnya* yang selalu mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terciptanya hubungan yang linier antara kinerja dari tim *Food and Beverage Product* dengan tim *Food and Beverage Services* sebagai *Front Liner* di bidang *Food and Beverage*. Keberhasilan ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan dari *Planet Tourism* yang mendapatkan poin 8.9 dalam kategori *Silver* untuk *Food and Beverage Service* di Traveloka pada tahun 2020.

Kinerja *waiter* dan *waitress* yang baik dan optimal dalam segala hal baik itu dari segi kesehatan, *soft skill* dan *knowledge* dapat meningkatkan penjualan melalui *up selling*. *Waiter* dan *waitress* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta dituntut untuk dapat melakukan *up selling* produk serta memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan tamu dan kemampuan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau *Sequence Of Service* (SOS). Selain itu *waiter* dan *waitress* diharuskan untuk memiliki jiwa yang aktif, kreatif dan inovatif. Hal ini diperlukan supaya dapat membuat program-program yang bisa diupayakan untuk meningkatkan penjualan restoran. Misalnya dengan membuat promo minuman dalam setiap bulan yang diracik sendiri oleh *waiter* atau *waitress* di Hotel

Grand Keisha Yogyakarta. Kinerja *waiter* dan *waitress* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta sangat terstruktur dan optimal, sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik yang pada akhirnya dapat membantu meningkatkan penjualan hotel.

Meningkatnya kinerja *waiter* dan *waitress* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta berpengaruh besar terhadap keberhasilan operasional *Food and Beverage Service*, dibuktikan dengan banyaknya diperoleh data bahwa terdapat tamu-tamu *repeater* yang kembali untuk memesan makanan ataupun minuman yang berbeda dalam setiap harinya akibat dari *up selling* yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitressnya*. Kinerja *waiter* dan *waitress* dapat terus meningkat dikarenakan oleh adanya tunjangan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, *waiter* dan *waitress* juga selalu diberi tantangan untuk menjadi yg lebih baik dalam memajukan perusahaan, didukung oleh lingkungan kerja yang sehat serta sumber daya manusia yang baik dan berkualitas.

Berbagai upaya selalu dilakukan oleh *management* untuk memberikan pembekalan *skill* dan *knowledge* para *waiter* dan *waitress* terbukti sangat efektif dapat membantu meningkatkan penjualan makanan dan minuman di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Dilakukanya *outing* untuk penyegaran para *waiter* dan *waitress*

juga dapat meningkatkan semangat *up selling* karena semakin banyak makanan ataupun minuman yang terjual. Sejalan dengan hal tersebut secara otomatis maka diperoleh kesimpulan bahwa semakin banyak produk restoran yang terjual maka semakin banyak pula insentif yang didapatkan sebagai *reward* untuk *waiter* dan *waitress*. *Management* hotel dinyatakan berhasil dalam meningkatkan kinerja karyawannya melalui beberapa langkah efektif yang diambilnya. Kinerja *waiter* dan *waitress* yang optimal dapat membuktikan keberhasilan kegiatan operasional *Food and Beverage Service Department* sehingga terlihat jelas bahwa upaya yang telah dilakukan sangat berpengaruh baik dan signifikan terhadap perusahaan karena penghasilan hotel otomatis mengalami peningkatan.

## 5. KESIMPULAN

Secara umum kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa upaya yang dilakukan oleh *Management* Hotel Grand Keisha Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja *waiter* dan *waitress* dalam menunjang keberhasilan operasional *Food and Beverage Service Department* sangat berpengaruh kuat dan positif terhadap penjualan hotel. Keberhasilan operasional *Food and Beverage Service* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta dapat tercapai karena didukung oleh kinerja *waiter* dan

*waitress* yang bertanggung jawab dan memiliki jiwa profesional yang tinggi. Meningkatnya kinerja *waiter* dan *waitress* dan berhasilnya kegiatan operasional *Food and Beverage Service* sangat berpengaruh positif terhadap penjualan yang diperoleh di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

## 6. REFERENSI

- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pendit, N. S. 2006. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Sujatno, A. Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi.