

**PELAKSANAAN TUGAS WAITER DI SWISS-CAFÉ RESTAURANT  
HOTEL SWISS-BELINN KARAWANG**

**Oleh: Yoel Harianja**

Email : [yoel.harianja1307@student.unri.c.id](mailto:yoel.harianja1307@student.unri.c.id)

**Pembimbing: Febri Yuliani**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Execution of tasks is a way or stages so that the implementation of work is easy and smooth. In a hotel it is very important to pay attention to the procedures for carrying out the waiter's duties to be carried out. This study aims to find out how important the attention of hotel management is in carrying out the duties of waiters, preparing restaurants, receiving guests, delivering guests, presenting food and drink lists, serving guests, recording guest complaints and any obstacles experienced by waiters when carrying out their duties. taken from Mertayasa's book source (2012) in the Food & Beverage Service section of the Swiss-Belinn Hotel Karawang department. Data collected using interview techniques, observation and documentation. Based on the research that was obtained from the results of the interviews that the implementation of the waiter's duties at the Swiss-café restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang can be said to be quite good because some have followed the procedures and some are still not in accordance with the procedures that have been determined.*

**Keywords: Implementation, Waiter, Swiss-Café Restaurant, Hotel Swiss-Belinn Karawang.**

## PENDAHULUAN

Dalam dunia industri, pariwisata berkembang sangat pesat dan cepat, baru-baru ini diketahui bahwa pariwisata diperlukan untuk semua orang. Pariwisata berperan penting dalam meningkatkan keadaan masyarakat mulai dari sosial, ekonomi, dan budaya. Selain perkembangan yang pesat dan cepat, kegiatan industri pariwisata ini tentunya menjadi faktor pendorong pertumbuhan hotel di berbagai negara di dunia.

Di Indonesia perkembangan industri perhotelan mengalami peningkatan yang cukup signifikan, keberadaan industri pariwisata khususnya industri perhotelan saat ini merupakan salah satu unit terbesar di tanah air yang berperan penting dalam roda perekonomian yaitu sebagai penyumbang pendapatan penting bagi negara Indonesia selain dari sektor minyak, gas dan kelapa sawit. Mertayasa (2012)

Hotel Swiss-Belinn Karawang merupakan hotel bintang tiga di Kabupaten Karawang, yang terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani, Karawang. Swiss-Belinn Karawang memiliki akomodasi perhotelan dengan fasilitas yang baik dan kualitas pelayanan yang memuaskan menurut beberapa tamu yang pernah berkunjung.

Kegiatan operasional di Swiss-Belinn Karawang dipengaruhi oleh beberapa departemen, salah satu yang memiliki peranan utama dalam upaya peningkatan profit pada hotel adalah *Food and Beverage Service Department* yang merupakan departemen dengan pertanggung jawaban terhadap penyediaan layanan makan dan minum sampai pada penghidangan. Departemen

Food & Beverage Service yakni waiter pada swiss-café restaurant bertugas melayani seluruh kebutuhan pelanggan yang berkunjung pada restoran, mulai dari prepare restoran, menyambut tamu, memberikan menu, mencatat pesanan, membersihkan restoran dan mencatat segala komplain tamu.

Usaha perhotelan ditentukan maju-mundurnya oleh dua faktor yaitu *Accommodation Industry* dan *Food Service Industry*. Pelayanan karyawan sangatlah penting untuk diperhatikan selain mutu makanan yang dihasilkan. *Food And Beverage Service* dalam pelaksanaan tugas waiter haruslah benar-benar kompeten dalam bidangnya, mulai dari segi penampilan, dan keramah-tamahannya dalam melayani tamu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PELAKSANAAN TUGAS WAITER DI SWISS-CAFÉ RESTAURANT DI HOTEL SWISS-BELINN KARAWANG”**

### Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah di kemukakan di atas. Maka rumusan masalah yang dibahas adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.
2. Apa saja Kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.

### Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di kemukakan,

maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.
2. Bagaimana kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.

### **Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari topik penelitian, maka peneliti hanya membahas mengenai Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.

### **Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka diharapkan dengan melakukan penelitian ini mencapai tujuan yang diinginkan yaitu:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang
2. Untuk Mengetahui kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang perhotelan khususnya pada bidang Food and Beverage Service Departement.
2. Bagi pihak Hotel, penelitian ini dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi bagi pihak Food and Beverage Departement di Swiss-Belinn Karawang untuk

meningkatkan kinerja serta pelayanan karyawan.

3. Bagi Akademis, Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan acuan dan perbandingan bagi para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Hotel**

Hotel secara harfiah berasal dari kata *hospitium* yaitu bahasa Latin yang berarti kamar tamu yang terletak di sebuah biara, dan kemudian kata Perancis *hospitium* digabungkan dengan kata *hospes* menjadi *hospice*. Untuk sementara kata *hospice* tetap sama. Retnaningrum (2012) mengemukakan hotel adalah suatu bangunan, ikon, unit komersial bisnis atau hunian yang menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta beberapa fasilitas jasa lainnya, yang kesemuanya itu pelayanannya ditujukan untuk masyarakat umum, baik yang bermalam di hotel tersebut ataupun pelanggan yang hanya menggunakan salah satu fasilitas yang dimiliki hotel.

### **Pengertian Pelaksanaan**

Fungsi pelaksanaan manajemen umumnya adalah fungsi yang dijalankan untuk fungsinya sendiri dan mengikuti fase eksekusi tertentu. Menurut Sukarna. (2011), fungsi manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, tindakan dan pengarahan. Dan mengelola seluruh rangkaian, memperbaiki, merupakan fungsi manajemen yang sangat penting. Implementasi dan fungsi sebuah

organisasi lebih berhubungan dengan aspek abstrak dari proses manajemen, sedangkan operasi lebih menekankan pada aktivitas yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

### **Pengertian *Food And Beverage Department***

Departemen *Food And Beverage* adalah satu bagian departemen yang ada di hotel. Termasuk departemen yang penting karena dapat menghasilkan atau mendatangkan pendapatan hotel. Bagi tamu yang berkunjung di hotel, tidak hanya memerlukan tempat tidur saja (kamar) akan tetapi tamu membutuhkan layanan makan dan minum yang akan dilayani oleh *food and beverage* departemen. (Mertayasa, A. 2012).

### **Tugas dan Tanggung Jawab Waiter**

Waiter atau pelayan bertanggung jawab dalam melayani tamu yang ingin memesan makanan dan minuman di restaurant. Menurut Mertayasa (2012). Dalam bukunya *Food & Beverage Operational (Job Preparation)* bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dalam satu keadaan ruang makan ataupun pelayanan *room service*, menata meja, mempersiapkan restoran dan melaksanakan pelayanan di ruang makan merupakan tugas *waiter*. Adapun rincian tugas *waiter* adalah :

- a. Melakukan persiapan pada restoran, seperti memastikan kebersihan area restoran dengan cara menyapu lantai, membersihkan debu diatas

meja atau kursi. Memastikan kebersihan peralatan, menyiapkan peralatan yang diperlukan di restoran, melakukan table set-up dan menempatkan beberapa meja dan kursi pada tempat yang telah disusun.

- b. Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran. Ketika waiter menyambut tamu yang telah datang ke restoran membuat mereka merasa lebih senang dan merasa nyaman dengan memberikan salam yang baik, bersifat ramah, dan sopan.
- c. Setelah menerima tamu, waiter juga menghantarkan tempat duduk sesuai dengan keinginan mereka, mempersilahkan tamu tersebut untuk duduk jika telah menemukan tempat duduk yang mereka inginkan.
- d. menyuguhkan mereka daftar makanan dan minuman, menyuguhkan seluruh daftar menu restoran, sambil menunggu mereka memilih, waiter dapat memberikan water dalam water goblet glass, selanjutnya membantu mereka dalam memilih menu sesuai dengan keinginan tamu dan apabila tamu kesusahan dalam memilih hidangan, waiter dapat memberikan saran menu yang baik kepada tamu.
- e. Setelah melayani tamu, staff *waiter* menyapa tamu yang hendak meninggalkan ruangan dengan sopan, tersenyum dan mengharapkan agar mereka datang ke restoran kembali. Dan tidak

lupa mengucapkan terimakasih

- f. Jika terdapat complain tamu, waiter bertanggung jawab untuk mencatat segala keluhan dan ketidakpuasan tamu, melakukan pelayanan dengan baik, dan membuat tamu merasa nyaman berada di restoran.

### **Pengertian Pelayanan Hotel**

Menurut Sinambela (2014). Kegiatan pelayanan adalah rangkaian suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik dan memberikan kepuasan tamu di hotel. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain. Membantu menyiapkan dan melayani apa yang dibutuhkan seseorang tamu. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang menghasilkan atau memproduksi tempat, waktu, bentuk dan kebutuhan atau keperluan yang dibutuhkan seseorang.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif yang memiliki tujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu fenomena sosial yang sedang dikaji secara mendalam. Peneliti menggambarkan gejala berdasarkan situasi dan pengamatan yang menjadi dasar dapat atau tidaknya gejala tersebut diselidiki. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi dunia nyata dengan menggambarkan gejala yang ada secara rinci, mengidentifikasi gejala yang ada, mencatat apa yang telah dilakukan orang lain dengan masalah

yang sama, dan belajar dari mereka tentang rencana dan keputusan di masa depan. (Supardi 2006).

### **Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus – November di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang.

### **Key Informan dan Informan**

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan key informan untuk mendapatkan informasi secara umum mengenai swiss-café restaurant, staff dan pelaksanaan tugas waiter secara teori maupun praktek. Key informan yang digunakan terdiri dari Supervisor Food & Beverage Service, Staff Waiter Swiss-Café Restaurant, dan 2 orang tamu.

### **Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber primer. Dalam penelitian ini pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara, metode pengumpulan datanya adalah tanya jawab langsung Supervisor Food & Beverage Service, dan Staff waiter yang bersangkutan Data primer pada penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung yang dilakukan terhadap informan.

#### **b. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2009) Mengenai data sekunder diperoleh dari hasil analisis dokumen yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Data sekunder adalah data yang

diperoleh dari pihak lain atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya, berupa data siap pakai, milik Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang dan digunakan sebagai perlengkapan penelitian. Informasi tersebut berupa arsip atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini dan informasi sekunder lainnya berupa buku dan internet.

### **Teknik Pengumpulan Data Penelitian**

Teknik pengumpulan data sangat penting bagi orang yang melakukan atau mengadakan penelitian karena menyangkut perolehan informasi baik melalui wawancara maupun observasi.

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis, Sugiyono (2014:145). Observasi dilakukan secara partisipatif penuh. Observasi partisipatif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara ikut berperan sebagai Pengunjung di Swiss-Café Restaurant yang dilakukan oleh pengunjung pada umumnya.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah pertemuan yang diselenggarakan oleh dua orang untuk bertukar informasi atau gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat dipersempit menjadi suatu kesimpulan atau makna atas suatu topik tertentu, Esterberg dalam buku Sugiyono (2015:72). Dalam wawancara mendalam, pernyataan intinya adalah masyarakat memiliki pengetahuan yang luas tentang restoran Swiss-Café.

Informasi yang paling penting adalah supervisor dan staff *waiter*.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu (Sugiono, 2011). Dokumen tertulis seperti catatan harian, peraturan dan kebijakan. Dokumen berupa karya ilmiah seperti foto dan gambar. Dokumentasi yang digunakan adalah foto-foto yang diambil untuk dokumentasi Hotel Swiss-Belinn Karawang, Restoran Swiss-Café, foto-foto, video dan gambar lainnya yang penting untuk penelitian ini.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang Melakukan Persiapan Restaurant**

Sebelum restaurant dibuka, waiter harus datang lima belas menit sebelum jam operasional breakfast berjalan. Mengecek segalanya persiapan restaurant, mulai dari membersihkan area, membersihkan peralatan, dan melakukan table setup, selanjutnya diadakan briefing oleh supervisor kepada semua staff waiter di bagian restaurant. Kegiatan ini dilakukan untuk menyatukan *staff* demi kelancaran pada proses kerja di *restaurant*. Disamping itu agar memberikan motivasi kepada bawahan agar memberi pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan dan *good experience* bagi tamu *restaurant*.

#### **a. Membersihkan Area Restaurant**

membersihkan area restoran dilakukan setiap hari dimulai dari *breakfast*. Adapun prosedur

membersihkan area restoran yaitu: *dusting buffet*, membersihkan kaki meja, dan *smoking area*. Hal yang terpenting dalam membersihkan area restoran adalah selalu mengecek *buffet* agar terlihat bersih. Dalam proses membersihkan area *buffet*, *staff waiter* tidak boleh mendusting langsung kelantai akan tetapi haruslah membawa *bnb plate* agar lantai tidak kotor dan makanan sisa terinjak oleh tamu.

### **b. Membersihkan**

#### **Peralatan Restaurant**

setelah peralatan restoran selesai dibersihkan memakai dish washer, *staff waiter* kembali merendam peralatan restoran seperti utensil kedalam box yang berisi air hangat dan jeruk nipis. Fungsi dari perendaman ini adalah agar peralatan restoran terlihat bersih dan berkilau, kemudian dipoles dengan kain bersih agar terlihat kering.

### **c. Melakukan Table Set-Up**

seorang *waiter* perlu memperhatikan sajian apa yang dihidangkan. Namun *fine dining* merupakan set-up yang biasanya dipakai dalam mempersiapkan restoran, dengan kapasitas 250 orang dan bisa memasang tambahan 3 meja round table dan 4 tambahan IBM.

### **Menerima Tamu**

Setiap tamu yang masuk ke ruang makan disapa dan disapa dengan selamat pagi, selamat siang, atau selamat malam, tergantung waktunya. Tamu tidak diperbolehkan

masuk ke ruang makan tanpa disambut dan harus berkeliling mencari tempat duduk sendiri.

### **a. Menyambut tamu dengan ramah dan sopan**

Jika tamu masuk, hendaklah diterima dengan ramah dan cara yang sopan. Seorang *staff waiter* harus menyambut dengan senyuman dan rasa antusias yang menandakan bahwa seorang tamu diterima atas kedatangan mereka di restoran.

### **Menghantarkan tamu**

Setelah menerima tamu, *waiter* harus segera menawarkan tempat duduk yang nyaman dan juga tersedia, namun jika tamu sebelumnya sudah melakukan *reservation* terlebih dahulu, langkah berikutnya adalah menunjukkan tamu ke meja. Saat mengantarkan tamu ke meja, pelayan bisa berjalan ke sisi kanan tamu mengikuti mereka dan menunjukkan jalan ke meja yang dipilih.

### **a. Mempersilahkan tamu untuk duduk**

*staff waiter* berdiri lurus dan tegak di belakang kursi, selanjutnya mempersilahkan tamu untuk duduk dari sebelah kanan. Apabila tamu sudah berdiri di depan kursi, *Waiter* akan menarik perlahan kursi kebelakang menggunakan satu kaki kanan. Di saat tamu mulai merebahkan badannya, *staff waiter* akan mendorong kembali kursi menggunakan satu lutut agar tamu tersebut duduk dengan posisi senyaman nya

## **Menyuguhkan Daftar Makanan dan Minuman**

Meskipun menu yang disajikan terlihat lezat, namun juga memiliki rasa yang lezat yang pada akhirnya tidak dinikmati oleh para tamu. Karena unsur kepuasan tamu bukan hanya sajian makanan dan minuman yang enak, tetapi juga cara pelayanan yang baik saat melayani tamu dalam menu makanan dan minuman.

### **a. Menyuguhkan Menu**

pertama, mengambil daftar menu kepada tamu, kemudian memberikan menu tersebut, ketika tamu masih melihat-lihat menu yang ada, maka kesempatan seorang waiter untuk upselling menu rekomendasi yang ada di restoran. Kemudian dilanjutkan dengan menawarkan dessert dan tambahan lainnya, terakhir waiter akan repeat order untuk memastikan pesanan tamu.

### **b. Memberikan Saran Menu**

waiter menyuguhkan menu dan tamu tersebut merasa kebingungan, waiter akan memberikan saran menu kepada tamu tersebut, sebelumnya waiter memperhatikan kondisi, kemudian ditanyakan makanan kesukaan apa yang sering dikonsumsi tamu, setelah itu waiter akan memberikan beberapa saran menu best seller dari Swiss-Café Restaurant.

## **Melayani Tamu**

Setelah menerima pesanan tamu, staff waiter bertugas mengambil pesanan dan melayani tamu. Kemudian waiter mengantarkan langsung kepada tamu, Beberapa saat setelah pesanan makanan dihidangkan diatas meja dan tamu sudah mulai makan, maka waiter perlu mendekat dan menanyakan kepada tamu tersebut,

apakah segala sesuatunya sesuai dengan kemauan dan selera tamu.

### **a. Menyapa tamu yang meninggalkan ruangan dan mengucapkan terimakasih**

Tidak semua tamu yang telah menyelesaikan makanan dan minum di swiss-café restaurant diantar keluar oleh staff waiter dari area restoran, hanya beberapa tamu khusus. Namun staff waiter menunggu di counter untuk menanyakan tentang pengalaman dan rasa dari hidangan yang dipesan oleh tamu.

## **Mencatat Keluhan Tamu**

Mencatat keluhan Tamu merupakan tahap akhir dari sebuah tugas waiter. Complaint atau keluhan adalah indikasi dari sebuah sistem yang gagal dalam penerapannya, karena tidak akan mungkin sebuah keluhan diajukan pada prosedur dan tata cara yang sudah sesuai dengan kaidah standar pelayanan.

### **a. Mencatat keluhan dan ketidakpuasan tamu**

Complain atau keluhan biasanya diberikan oleh tamu ketika tamu merasa dirinya tidak puas dengan pelayanan yang didapatnya. Adapun cara menghadapi keluhan tamu adalah:

#### **1. Heat them out**

Ini merupakan langkah pertama dalam menghadapi

tamu yang marah-marrah saat mengajukan keluhan atau *complaint* adalah mendengarkan dengan seksama semua hal yang tamu keluhkan. Dalam melakukan teknik ini, waiter tidak dibenarkan menanggapi keluhan tamu dengan emosi dan kemudian marah kepada tamu.

## 2. *Emphatize* *Empatize*

Merupakan teknik penanganan keluhan dengan menunjukkan rasa empati pramusaji kepada tamu tersebut. Dalam menunjukkan empati ini, staff waiter mencoba untuk merasakan apa yang dirasakan oleh tamu yang kemudian waiter akan mencoba untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

Tamu memiliki beragam macam keluhan yang biasa ditangani oleh staff waiter, seperti makanan yang datang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, dalam hal ini staff waiter meminta maaf atas kejadian tersebut, Kemudian staff waiter mengajukan untuk mengganti hidangan tersebut sesuai dengan keinginan tamu. Yang kedua adalah alat makan yang kurang bersih pada saat proses polishing, dalam hal ini juga staff waiter meminta maaf atas pelayanan

yang diberikan, kemudian mengganti alat makan tersebut dengan alat makan yang bersih sembari melakukan double cross check agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama. Komplain tamu selanjutnya mengenai jus maupun air mineral yang habis yang tidak kunjung diisi, hal tersebut sering terjadi dikarenakan staff waiter yang bertugas di swiss-café restaurant memiliki double job, yaitu sebagai waiter dan buffet runner pada saat bersamaan. Staff waiter yang sedikit membuat pelayanan kurang efektif, dikarenakan pada saat yang sama waiter melakukan clear-up table, dusting buffet, refill buffet, dan melayani permintaan tamu.

## **Kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang**

1. Kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang untuk melakukan persiapan restoran dapat disimpulkan bahwa pada saat membersihkan peralatan, kain polish yang digunakan masih kurang jumlahnya, mengakibatkan peralatan yang dipolish masih ada yang basah dan lembab. Hal tersebut membuat staff waiter kembali mengecek dan memoles peralatan yang mengakibatkan pekerjaan tidak efektif.
2. Kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café

Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang untuk menghantarkan tamu dapat disimpulkan bahwa pada staff waiter hanya mempersilahkan tamu untuk menuju tempat duduk yang diinginkan, hal ini terjadi karena ketika tamu menuju tempat duduk nya, beberapa tamu bisa menarik bangku mereka sendiri tanpa harus dibantu oleh staff waiter.

3. Kendala dalam Pelaksanaan Tugas Waiter di Swiss-Café Restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang untuk mencatat keluhan tamu dan menangani keluhan tamu apabila tamu tersebut memiliki komplain atas makanan dan minumannya, staff waiter yang bertugas di swiss-café restaurant memiliki double job, yaitu sebagai waiter dan buffet runner pada saat bersamaan. Staff waiter yang sedikit membuat pelayanan kurang efektif, dikarenakan pada saat yang sama waiter melakukan clear-up table, dusting buffet, reffill buffet, dan melayani permintaan tamu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Disimpulkan bahwa pada saat melaksanakan persiapan *restaurant*, *waiter* memiliki tugas yaitu membersihkan area *restaurant*, membersihkan peralatan, dan melakukan *table set-up*, menghantarkan tamu, tamu akan dipersilahkan duduk di meja yang dipesan, menyuguhkan daftar menu yang berisi daftar makanan dan

minuman, apabila tamu tersebut kebingungan maka *waiter* bertugas memberikan saran menu, Selanjutnya *waiter* melayani tamu selama proses makan dan minum berlangsung di *restaurant*. Ketika tamu selesai makan dan sudah di clear up, maka *waiter* akan menyapa tamu yang meninggalkan ruangan *restaurant* dan mengucapkan terimakasih. Terakhir, tugas seorang *waiter* adalah mencatat keluhan dan ketidakpuasan.

Mengenai kendala yang terdapat dalam pelaksanaan tugas waiter di swiss-café restaurant Hotel Swiss-Belinn Karawang selain jumlah kain polish yang masih kurang, kurangnya jumlah staff pada swiss-café restaurant mengakibatkan waiter incharge di beberapa bagian, seperti waiter, bartender, dan cashier.

### Saran

1. Sebaiknya pihak hotel menambah sumber daya manusia atau tenaga kerja agar pelaksanaan tugas waiter di swiss-café restaurant dapat berjalan dengan lancar dan efisien.
2. Pada saat membersihkan peralatan, kain polish yang digunakan untuk memoles peralatan masih kurang jumlahnya, maka departement food & beverage service harus menambah persediaan kain polish agar menghindari peralatan yang masih basah ketika di polish.

### Daftar Pustaka

- Abd, R. A. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagus, I. G. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Christian, G. (2018). Kualitas Pelayanan Waiter di Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP Vol.5 No.1- April*, 1-16.
- Company Overview. (2023). Retrieved from Swiss-Belhotel International: <https://www.swiss-belhotel.com/id-id/groupglobal>
- Ekasari, S. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant KTM Ressort Batam. *JOM FISIP Vol. 5:Ediai II Juli-Desember*, 1-17.
- I.B.M, W. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mertayasa, A. (2012). *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta.
- Munthe, A. (2019). *Becoming Great Hotelier*. Jakarta: UKI Press.
- Murni. (2018). Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant Di Turi Beach. *JOM FISIP Vol. 5: II Juli-Desember*, 1-14.
- Retnaningrum, M. (2012). Beach Ressort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul.
- Richard, K. (2014). *Hotel management*. Jakarta : Grasindo.
- Sinambela. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan inplementasi*. Makassar: Bumi Askara.
- Siska, M. (2019). Pelaksanaan Tugas Waiter di Fresqa Bistro Batiqa Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP Vol.6:Edisi II Juli -Desember*, 1-15.
- Siti, W. M. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Soekrisno, N. R. (2004). *Hotel management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.