

PELAYANAN WAITER SADAA RESTO LABERSA HOTEL & COVENTION CENTRE TOBA DI BALIGE

Oleh: Jones Kevin Melkianus Hutabalian, Etika

joneskevin25018@student.unri.ac.id, etika@lecturer.unri.ac.id

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan waiter di Sadaa Resto, Labersa Hotel & Convention Centre Toba, Balige, Sumatera Utara. Pelayanan yang prima merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan konsumen, khususnya dalam industri jasa perhotelan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pihak manajemen hotel, waiter, serta konsumen yang pernah menggunakan jasa Sadaa Resto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan waiter di Sadaa Resto telah mencerminkan beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (tangible), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), dan jaminan (assurance). Waiter di Sadaa Resto menunjukkan sikap ramah, profesional, dan responsif terhadap keluhan konsumen. Meskipun demikian, beberapa kendala seperti keterlambatan penyajian dan fasilitas penunjang yang masih perlu ditingkatkan juga ditemukan. Penelitian ini menekankan pentingnya peran waiter dalam membentuk pengalaman bersantap yang positif dan memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan serta citra hotel secara keseluruhan.

Kata Kunci: Pelayanan Waiter, Kualitas Pelayanan, Sadaa Resto,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Balige, sebuah kota di tepian selatan Danau Toba, merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Sumatera Utara. Kota ini menawarkan pemandangan alam yang luar biasa dengan latar belakang perbukitan hijau dan air danau yang tenang. Karena daya tarik alam dan budaya yang kaya, sektor perhotelan di Balige telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang dari berbagai penjuru. Di Balige para wisatawan bisa menemukan beragam pilihan akomodasi, mulai dari hotel berbintang hingga penginapan lokal yang menawarkan suasana lebih sederhana namun tetap nyaman. Berikut nama hotel yang dibalige

SOP (*Standard Operating Procedure*) Waiter adalah dokumen yang berisi langkah-langkah terperinci mengenai tugas dan tanggung jawab seorang waiter dalam menjalankan layanan di restoran atau hotel. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua waiter memberikan pelayanan yang konsisten, berkualitas tinggi, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen. Berikut SOP Labersa Hotel & Covention Centre Toba:

Tabel 1.5
Data Schedule Karyawan Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba periode 2021-2023

No	Keterangan	Jumlah
1	Shift Pagi	5 Orang
2	Shift Sore	3 Orang
3	Shift Malam	1 Orang

Sumber: Labersa Hotel & Covention Centre Toba periode 2021-2023

Dalam pelayanan operasional di Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba. sering terjadi keluhan pada tamu seperti tamu tidak mendapatkan seperti apa yang diinginkan sehingga mereka merasa kecewa, hal ini karena mereka telah membayar mahal dan menunggu terlalu lama. Fenomena yang sering terjadi yaitu seperti sabagian dari karyawan Sadaa Resto yang kurang inisiatif dalam melayani tamu. Mereka lebih mementingkan rasa letih yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan. Berikut adalah tabel keluhan tamu terhadap pelayanan di Labersa Hotel & Covention Centre Toba

Tabel 1.6
Keluhan Tamu (*Guest Complain*) Terhadap Pelayanan Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Tahun 2023)

No.	Keluhan Tamu
1.	Kurangnya sarana dan prasarana dalam operasional
2.	Lambat mengantar pesanan
3.	Kurang ramah dan kurang senyum

Sumber : Labersa Hotel & Covention Centre Toba 2023

Hotel berbintang tentunya tidak akan bisa terlepas dengan yang namanya komplain tamu. Komplain itu sendiri adalah keluhan atas ketidakpuasan atas service barang dan jasa yang dirasakan individu dan komplain tersebut biasa nya ditujukan oleh perseorangan atau hotel yang menjual pelayanan bidang jasa.

Komplain ini bisa terjadi dimana saja terutama didepartemen yang ada dihotel, jika karyawan atau fasilitasnya tidak dipergunakan dengan baik dan dengan kegunaannya.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang disebutkan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige?
- b. Bagaimana kendala Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dari yang telah tertuang di latar belakang maka peneliti membatasi masalah yaitu Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah dijelaskan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige.

- b. Mengetahui kendala Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis, penelitian ini berguna sebagai bahan *referensi* dan pengembangan ilmu dalam bidang kepariwisataan
2. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan untuk mencoba menemukan gagasan baru dan masukan kepada pihak Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige, terutama di bagian Pelayanan Waiter.
3. Bagi Perusahaan / Hotel, sebagai masukan bahan pertimbangan bagi pimpinan hotel untuk menerapkan kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan mutu pelayanan waiter di Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Murphy Alam Sedarmayanti (2014) mengatakan pariwisata adalah keseluruhan elemen – elemen terkait (wisatawan, destinasi wisata, perjalanan, industry, dan lainnya) yang merupakan akibat dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen dan dalam waktu tidak lebih dari 1 tahun.

Dari pengertian pariwisata diatas, diperoleh kesimpulan bahwa pariwisata merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan

dengan tujuan rekreasi, melepas penat, mencari hiburan dan suasana baru yang dilakukan di suatu tempat tertentu sesuai keinginan, yakni diluar lingkungan daerah biasanya namun hanya sementara waktu saja.

2.2 Hotel

Hotel menurut Agus Sambodo Bagyono (2006) adalah tempat dimana para pelancong berelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu. Sedangkan hotel menurut Ikhsan (2008) merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.

Menurut Widanaputra (2009) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

2.3 Kualitas Pelayanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono

(2012) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Empati (Emphaty), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Keandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. Jaminan (Assurance), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap

pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan 5 dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

2.4. Food and Beverage Departemen

Food and beverage merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, pesta perkawinan.

Menurut Marsum WA (2005) *food and beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa makanan dan minuman.

Sedangkan menurut Agus Sulistyono (1999) *food and beverage* departemen adalah suatu departemen yang melaksanakan penjualan makanan dan minuman sekaligus penangan acara.

Food and beverage departemen secara garis besar dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. *F&B Product*, Adalah bagian yang mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan yang dapat dikonsumsi. Wilayah kerja *F&B product* meliputi *main kitchen*, yang terdiri dari *hot & cold kitchen*, *butcher*, *pastry*, *steward*.
- b. *F&B Service*, Adalah bagian yang menjual dan memberikan

pelayanan makanan yang telah dikelola oleh *F&B service*.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *food and beverage* departemen adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan perencanaan, pengelolaan serta pengendalian yang meliputi penyajian makanan dan minuman.

2.5 Restoran

Subakti (2014) menyatakan, Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan *food service industry* atau melalui bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. Restoran adalah sebuah tempat yang memberikan layanan dalam produk makanan, artinya sebuah tempat dikategorikan sebagai restoran ketika tempat tersebut terdapat proses penyediaan menu makanan, juga layanan yang merupakan bagian bagi pengunjung atau konsumen yang datang.

2.6 Waiter

Menurut Marsum WA, Siti F. (2016) Waiter/waitress adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Dengan berkomunikasi yang baik dengan para pelanggan, seorang waiter/waitress dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya. Oleh karena itu, pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makanan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan.

Menurut Tjiptono (2008) Waiter atau pelayan adalah petugas yang

secara langsung bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman kepada tamu di restoran. Pelayan harus memahami standar pelayanan yang baik, memiliki keterampilan komunikasi, serta menjaga etika dalam melayani tamu.

2.7 Standar Operasional (SOP)

Menurut Laksmi (2008), *Standard Operational Procedure* (SOP) ialah suatu berkas yang terkait dengan kebijakan yang dilaksanakan dengan cara berurutan untuk mengerjakan suatu kegiatan yang tujuannya untuk mendapat dampak yang amat praktis dari suatu pekerjaan dengan upah minim. Menurut Tjipto Atmoko (2011), *Standard Operational Procedure* merupakan salah satu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang terkait. *Standard operational procedure* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyesuaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dimaksud untuk mendapat hasil kinerja yang paling efektif dari pekerjaan dengan biaya yang minim.

a. Tujuan *Standard Operational Procedure* (SOP)

Menurut Indah Puji (2014) Tujuan *Standard Operational Procedure* adalah sebagai berikut :

1. Guna mempertahankan keserasian penampilan kinerja atau suatu kondisi.

2. Untuk cerminan dalam melaksanakan suatu kegiatan pekerjaan tertentu.
3. Agar terhindar dari kegagalan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Sebagai tolak ukur dalam penilaian jenis jasa.
5. Guna penjaminan pemakaian tenaga kerja dan sumber daya yang tepat.
6. Guna menjelaskan aturan tugas pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Semacam berkas yang menerangkan dan menilai kegiatan proses kerja apabila terjadi kesalahan atau dugaan mal praktek dan penyelewengan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi petugasnya.
8. semacam berkas yang digunakan untuk pelatihan.
9. Semacam berkas histori yang telah dibuat revisi SOP yang terbaru.

2.8 Penanganan Komplain

Saat pelayanan yang diberikan tidak pas atau sesuai dengan ekspektasi dari tamu ataupun pelanggan maka tamu atau pelanggan akan melakukan komplain ke pemberi jasa tersebut. *Handling complaint* merupakan strategi atau siasat yang perusahaan gunakan untuk belajar ataupun menyelesaikan semua kegagalan perusahaan dan memperbaiki citra baik perusahaan dimata konsumen (Hart, Heskett dan Sasser 1990). *Complaining* sendiri menurut Hoffman dan Bateson (2002) : “*Expressing discontent, dissatisfaction, protest, resentment, or regret*” yang dapat dijabarkan bahwa

keluhan atau komplain adalah ekspresi dari ketidakpuasan, rasa jengkel, atau rasa kesal.

Sedangkan Adi Sunarno (2006) mengatakan cara penyelesaian atau penanganan keluhan menggunakan cara *HEAT*, yaitu :

1. *Heat them out.*
2. *Empathize.*
3. *Apologize.*
4. *Taking of proper action and follow up*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan segala proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif. Metode kualitatif diharapkan dapat menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak banyaknya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Lokasi Penelitian
- b. Waktu Penelitian

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi yang dibutuhkan oleh penulis adalah menggunakan informasi kunci. Informan dipilih menurut kriteria yang sesuai atau karakteristik khusus dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi pada data penelitian ini.

Hendarsono dalam Suyanto (2005), terdapat 3 jenis informan penelitian, yaitu:

- a. Informan kunci (key information), merupakan orang yang memiliki informasi penting sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti
Dalam penelitian berjudul “Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige” menggunakan narasumber dari Food and Beverage Departement sebagai subjek penelitian. Narasumber yang diwawancarai adalah 1 orang dari Food and Beverage Manager, 1 orang dari Act Asst. Banquet Manager, dan 1 orang dari Waiter Food and Beverage.
- b. Informan utama, merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian

3.4 Sumber dan Jenis Data

- a. Data Primer
- b. Data sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif. Aktifitas dalam analisis data yaitu :

- 1) Redukasi Data
- 2) Penyajian Data
- 3) Penarikan Kesimpulan

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige.

4.2.1 Berwujud (*Tangible*)

4.2.1.1 Kerapian Waiter/Waitreess dalam menghadapi Konsumen

Dari wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa kerapian dan penampilan waiter/waitress di Labersa Toba Hotel and Convention Centre sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Manajer Food and Beverage menekankan bahwa selain kemampuan berbicara dan harga, penampilan pegawai juga menjadi salah satu tolak ukur pelayanan yang baik. Perusahaan menetapkan kewajiban untuk mengenakan pakaian seragam yang rapi dan bersih setiap hari, serta memastikan bahwa pegawai menjaga kebersihan dan aroma tubuh mereka agar konsumen merasa nyaman.

Supervisor menambahkan bahwa kerapian adalah tanggung jawab seluruh staf, mulai dari cara berpakaian hingga sikap dalam melayani tamu. Penampilan yang rapi tidak hanya mencakup pakaian, tetapi juga kebersihan rambut dan sikap

profesional yang ditunjukkan dalam interaksi dengan konsumen. Seorang waiter menegaskan bahwa penampilan adalah cerminan dari kualitas pelayanan, dan ia selalu berusaha untuk menjaga seragamnya dalam kondisi terbaik. Dengan menjaga kerapian dan kebersihan, pegawai dapat memberikan pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

4.2.1.2 Fasilitas Sadaa Resto

Hasil wawancara diatas Sadaa Resto menawarkan fasilitas yang nyaman dan luas untuk menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi para tamu. Manajer Food and Beverage menyatakan bahwa restoran ini selalu dibersihkan dan dirapikan oleh pegawai, memastikan konsumen tidak merasa bosan atau tidak nyaman saat berada di sana. Supervisor menambahkan bahwa perhatian terhadap kebersihan, baik di meja maupun lantai, menjadi prioritas agar setiap tamu merasa betah dan ingin kembali. Ketersediaan berbagai menu makanan juga menjadi daya tarik tambahan bagi pengunjung.

Dari sudut pandang Waiter menjelaskan bahwa fasilitas di Sadaa Resto mendukung pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan terbaik. Ruang makan yang nyaman, baik indoor maupun outdoor, memungkinkan mereka untuk memenuhi preferensi pengunjung dalam suasana yang diinginkan. Konsumen juga memberikan kesan positif, mengapresiasi desain modern dan pilihan tempat duduk yang beragam, terutama area outdoor yang menawarkan pemandangan segar. Selain itu, akses Wi-Fi gratis menjadi

nilai tambah yang memudahkan tamu tetap terhubung saat menikmati makanan. Secara keseluruhan, Sadaa Resto berhasil menciptakan atmosfer yang ramah dan nyaman, meningkatkan kepuasan pengunjung.

4.2.2 *Emphaty* (Empati)

4.2.2.1 Sikap Waiter/Waitress Dalam Memahami Keluhan Konsumen

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pihak terkait sikap waiter/waitress dalam memahami keluhan konsumen di Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige, manajemen Food and Beverage Service menekankan bahwa pelayanan berkualitas merupakan prioritas utama. Pegawai didorong untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen, termasuk ketika mereka hanya sekedar menanyakan harga atau informasi. Kenyamanan ruang restoran yang disediakan juga dianggap sebagai bagian dari pelayanan, untuk memastikan konsumen merasa dihargai dalam segala situasi.

Supervisor menambahkan bahwa waiter/waitress harus menunjukkan sikap tenang, empati, dan mendengarkan dengan penuh perhatian saat menangani keluhan. Sikap seperti ini, termasuk bahasa tubuh yang positif, membantu membangun rasa dihargai pada konsumen. Bagi waiter sendiri, bersikap ramah dan memberikan perhatian penuh saat mendengarkan keluhan sangat penting, karena hal ini menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap pengalaman konsumen. Konsumen pun mengapresiasi sikap waiter yang responsif dan ramah, terutama

ketika mereka mendengarkan tanpa memotong pembicaraan serta merespons secara tulus dan sopan.

4.2.2.2 Sikap Waiter/Waitress Dalam Menjawab Keluhan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara tentang sikap waiter/waitress dalam mendengar keluhan konsumen di Sadaa Resto, manajemen, supervisor, dan waiter sepakat bahwa pentingnya menunjukkan sikap tenang, penuh perhatian, dan profesional saat menghadapi keluhan. Manajemen menyatakan bahwa meskipun kesalahan, seperti tingkat kematangan hidangan, terkadang terjadi, pendekatan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami adalah kunci utama dalam mengatasi ketidakpuasan konsumen. Supervisor menambahkan, sikap empati dan penegasan pada konsumen bahwa keluhan mereka diambil dengan serius, seperti dengan respon positif dan solusi yang tepat, dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Dari sisi waiter, ditunjukkan bahwa ketenangan dan kemampuan untuk mendengarkan keluhan tanpa terburu-buru membuat konsumen merasa dihargai. Dalam beberapa kasus, waiter dapat segera memberikan solusi atau, bila perlu, melibatkan supervisor agar konsumen tetap mendapatkan kepastian. Sejalan dengan itu, konsumen mengungkapkan bahwa waiter yang baik adalah mereka yang bersikap sabar, mendengarkan dengan tulus, dan menunjukkan sikap peduli tanpa pembelaan. Kecepatan dalam menawarkan solusi juga sangat dihargai, karena hal ini membuat konsumen merasa dihormati dan

memastikan pengalaman mereka tetap nyaman

4.2.3 Keandalan (*Realibility*)

4.2.3.1 memberikan pelayanan yang baik kepada tamu di Sadaa Resto

Berdasarkan hasil wawancara, Labersa Hotel & Convention Centre Toba melalui Sadaa Resto menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Manajemen menyatakan bahwa setiap tamu, meski hanya sekedar bertanya, dilayani dengan baik dan diberikan informasi lengkap. Dengan pendekatan yang ramah dan perhatian terhadap keluhan, perusahaan berfokus untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan. Supervisor menambahkan bahwa kepuasan tamu adalah prioritas utama, yang diwujudkan dalam kebersihan restoran, keramahan, dan kesiapan tim dalam membantu setiap kebutuhan tamu, mulai dari menyambut, memberikan rekomendasi, hingga menyelesaikan keluhan dengan solusi yang efektif.

Sikap positif dan perhatian terhadap detail yang diberikan oleh staf restoran juga diakui oleh waiter dan konsumen. Waiter menyatakan bahwa suasana restoran selalu dijaga bersih dan rapi, serta berupaya mengantisipasi kebutuhan tamu, seperti memastikan minuman terisi dan memberikan rekomendasi menu. Konsumen merasa sangat dihargai dengan sikap ramah, responsif, dan perhatian dari staf yang siap memenuhi setiap kebutuhan tanpa terburu-buru. Secara keseluruhan, Sadaa Resto berhasil menciptakan suasana nyaman dan pelayanan optimal yang membuat tamu merasa istimewa dan ingin kembali lagi.

4.2.3.2 Akurasi Pelayanan Sehingga Pelanggan Merasa Puas Di Sadaa Resto.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa akurasi dalam pelayanan adalah prioritas utama untuk memastikan kepuasan pelanggan. Mereka menekankan pentingnya akurasi dalam pelayanan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan. Melalui pelatihan intensif untuk seluruh tim, termasuk briefing harian, manajemen memastikan semua staf memahami peran dan tanggung jawab mereka serta detail menu. Komunikasi antar tim juga ditekankan agar permintaan khusus dari tamu bisa direspons dengan cepat. Evaluasi berkala dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Menjelaskan bahwa mereka menerapkan prosedur yang jelas, termasuk pelatihan rutin untuk semua anggota tim tentang menu dan bahan-bahan yang digunakan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan informasi yang akurat dan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Sadda Resto berusaha memahami setiap detail dalam menu dan selalu mencatat pesanan dengan teliti. Mereka mengulangi pesanan untuk memastikan keakuratan dan menggunakan sistem pemesanan digital untuk mengurangi kesalahan. Mengungkapkan kepuasan terhadap akurasi pelayanan di Sadaa Resto, mulai dari sambutan ramah hingga perhatian staf terhadap detail saat mencatat pesanan. Konsumen merasa dihargai dan percaya bahwa pesanan mereka akan disiapkan dengan tepat sesuai permintaan.

4.2.3.3 Memastikan Pelayanan Yang Di Berikan Di Sadaa Resto

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Labersa Hotel & Convention Centre Toba melalui Sadaa Resto berfokus pada pelayanan yang maksimal untuk memastikan kepuasan tamu. Manajemen menyatakan bahwa fasilitas dan layanan telah dipastikan memenuhi standar, dengan evaluasi berkala agar selalu responsif terhadap kebutuhan tamu dan mengatasi keluhan dengan terbuka. Supervisor mengungkapkan bahwa pelatihan dan pengarahan harian menjadi langkah utama dalam menjaga konsistensi standar pelayanan, mulai dari cara menyapa hingga menjaga kebersihan restoran. Setiap anggota tim diingatkan untuk memenuhi sikap profesional dalam melayani tamu.

Waiter dan konsumen menyoroti aspek yang penting dalam pengalaman bersantap di Sadaa Resto. Waiter menjelaskan bahwa keramahan, kebersihan, dan perhatian terhadap detail seperti kesiapan meja dan kelengkapan peralatan makan menjadi bagian dari standar pelayanan. Konsumen mengungkapkan kepuasan mereka dengan sambutan yang hangat, respons cepat, dan kemampuan staf dalam menjelaskan menu, yang menunjukkan pemahaman yang baik terhadap produk yang disajikan. Keseluruhan wawancara mencerminkan komitmen Sadaa Resto dalam menciptakan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi para tamu.

4.2.4 Ketanggapan/kepedulian (Responsiveness)

4.2.4.1 Kepedulian waiter/waiteris dalam Menghadapi Keluhan Tamu di Sadaa Resto

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat pihak di Sadaa Resto, tampak bahwa kepedulian dalam menghadapi keluhan tamu menjadi salah satu fokus utama dalam pelayanan mereka. Manajemen Food and Beverage Service menekankan pentingnya pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan empati dan komunikasi saat menangani keluhan. Mereka meyakini bahwa mendengarkan tamu dengan penuh perhatian adalah kunci dalam memberikan solusi yang efektif.

Supervisor menambahkan bahwa ketika keluhan muncul, hal pertama yang dilakukan staf adalah mendengarkan tamu tanpa menyela, sehingga tamu merasa dihargai dan didengar. Pandangan ini juga didukung oleh perspektif waiter, yang mengutamakan sikap positif saat menangani keluhan dan selalu berusaha memastikan bahwa tamu merasa nyaman dan didengar. Dari sisi konsumen, pengalaman menyenangkan tercipta saat staf menangani keluhan dengan tenang dan empati, membuat konsumen merasa dihargai dan diperhatikan.

Secara keseluruhan, Sadaa Resto berkomitmen memberikan pelayanan yang berfokus pada empati dan perhatian mendalam, yang menjadikan pengalaman tamu tetap positif, bahkan saat terjadi masalah

4.2.5.Jaminan Kepastian (Assurance)

4.2.5.1 Kenyamanan Kepada Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Sadaa Resto dan Labersa Hotel & Convention Centre Toba, kenyamanan tamu menjadi prioritas utama yang diterapkan melalui langkah-langkah strategis. Manajemen Food and Beverage Service berfokus pada suasana restoran dengan menjaga kebersihan, dekorasi yang menarik, pencahayaan yang nyaman, dan musik latar yang santai. Supervisor menekankan pentingnya proses check-in dan check-out yang efisien, serta keramahan staf dalam menyambut tamu dan memberikan informasi. Para waiter juga dilatih untuk memberikan sambutan hangat dengan senyuman, serta memastikan tamu mendapatkan penjelasan lengkap mengenai fasilitas hotel agar pengalaman mereka menyenangkan. Dari sudut pandang tamu, sambutan yang ramah dan informasi fasilitas yang lengkap memberikan kesan positif dan membantu mereka merencanakan kegiatan selama menginap. Keseluruhan pelayanan ini menunjukkan bahwa Labersa Hotel & Convention Centre Toba berkomitmen dalam memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan bagi tamu

4.2.5.2 Menangani keraguan konsumen di Sadaa Resto

Dari hasil wawancara mengenai strategi Sadaa Resto di Labersa Hotel & Convention Centre Toba dalam menangani keraguan konsumen, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di restoran ini sangat berfokus pada komunikasi yang responsif dan pemahaman menyeluruh terhadap menu. Manajemen Food and Beverage Service menekankan pentingnya pelatihan staf mengenai detail menu, bahan makanan, dan metode penyajian agar mampu

memberikan informasi yang meyakinkan kepada tamu. Supervisor menambahkan bahwa briefing harian menjadi langkah penting dalam memastikan setiap staf siap menghadapi pertanyaan atau keraguan konsumen, termasuk diskusi menu dan spesial harian.

Dari sudut pandang waiter, proaktif dan ramah dalam menghadapi tamu merupakan prioritas. Mereka siap membantu tamu yang merasa ragu dengan memberikan penjelasan detail tentang hidangan, termasuk bahan-bahan dan penyajian. Perspektif tamu menunjukkan bahwa pendekatan ini sangat efektif; tamu merasa dihargai dengan keramahan staf, yang selalu siap memberikan informasi lengkap dan rekomendasi berdasarkan preferensi mereka

4.3 Kendala Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige

Penulis melakukan wawancara bersama Manajemen Food And Baverage Service tentang kendala Pelayanan Waiter Sadaa Resto Labersa Hotel & Covention Centre Toba Di Balige

Dari wawancara yang dilakukan dengan Manajemen Food and Beverage Service dan Supervisor di Sadaa Resto, Labersa Hotel & Convention Centre Toba di Balige, terungkap beberapa kendala dalam pelayanan waiter.

Kendala utama yang dihadapi adalah tingginya volume pengunjung pada jam-jam sibuk, yang membuat sulit bagi waiter untuk memberikan perhatian yang memadai kepada setiap tamu. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Untuk

mengatasi masalah ini, manajemen berupaya memastikan jumlah staf yang cukup selama jam sibuk dan melaksanakan briefing sebelum setiap shift untuk membahas strategi pembagian tugas. Selain itu, mereka juga menerapkan sistem pemesanan digital untuk mempermudah waiter dalam mencatat dan menyampaikan pesanan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan.

Supervisor menambahkan bahwa penting untuk menjaga komunikasi dan kerja sama yang baik antar anggota tim, terutama dalam situasi yang sangat sibuk. Dengan upaya tersebut, diharapkan kendala dalam pelayanan dapat diminimalisir dan pengalaman tamu tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- A.J Burkat dalam Damanik (2006) *Perencanaan Ekowisata*.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Arfan Ikhsan. 2008. *Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kirk, R. 2006. *Introduction to the Hospitality Industry*. New York: John Wiley & Sons.iver, NJ: Pearson Education.
- Lawson dan Band Bovy (1977, Mathieson dan Wall, 1982:31).dalam Pitana, I Gde dan Gayatri Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Mill, R. C. 2008. *Restaurant Management: Customers, Operations, and Employees*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.

- Pitana, I. Gede dan Gyatri, Putu. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sedarmayanti. 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan & Industri Pariwisata (Bunga Rampai Tulisan Pariwisata)*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinaga, Supriono. 2010. "*Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah*". Kertas Karya. Program D3 Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Walker, J. R. 2011. *Introduction to Hospitality Management*. Upper Saddle R
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.