

Submitted 9 Agustus 2022
Accepted 30 Agustus 2022

UPAYA SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI HUSK RESTORAN THE ROYAL BEACH SEMINYAK BALI

SUPERVISOR'S EFFORTS IN IMPROVING THE QUALITY OF WAITRESS SERVICE AT HUSK RESTAURANT THE ROYAL BEACH SEMINYAK BALI

I Putu Trianata

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

tutrianata@gmail.com

ABSTRAK

Husk Restoran merupakan salah satu Restoran di The Royal Beach Seminyak Bali. Berdasarkan hasil pengamatan awal ditemukan beberapa permasalahan dari kualitas tentang pelayanan di Husk Restoran. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu kualitatif, dalam proses penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dari hasil pengumpulan data ditemukan berbagai kendala yang dihadapi oleh pramusaji yaitu rendahnya disiplin pramusaji dalam mengikuti pelatihan SOP, terlambatnya waktu penyajian makanan, karyawan masih ada yang tidak berpenampilan rapi dan kurang memperhatikan SOP personal hygiene dan sanitasi, kurangnya informasi dan ketidak fasihan pengetahuan menu dan bahasa asing serta kurangnya kecekatan pramusaji dalam menghadapi komplain dari tamu. Adapun upaya Supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan peramusaji yaitu dengan memberikan pelatihan SOP, memberikan *briefing* kepada pramusaji dan memberikan pelatihan tentang *product knowledge* kepada pramusaji.

Kata kunci: pramusaji, supervisor, upaya supervisor, kualitas pelayanan, penerapan *service quality*.

ABSTRACT

Husk Restaurant is one of the restaurants at The Royal Beach Seminyak Bali. Based on the initial observations, several problems were found regarding the quality of service at Husk Restaurant. The purpose of this study was to determine the supervisor's efforts in improving the service quality of waiters. In this study the type of data used is qualitative, in the process of this research the data collection techniques used are observation and interviews. The data analysis technique used is descriptive qualitative. From the results of data collection, it was found that various obstacles faced by waitresses were low discipline of waiters in participating in SOP training, delays in serving food, employees still did not look neat and paid less attention to SOPs for personal hygiene and sanitation, lack of information and lack of fluency in menu and language knowledge. foreigners and the waiter's lack of dexterity in dealing with complaints from guests. The Supervisor's efforts to improve the service quality of the waiters are by providing SOP training, providing briefing to the waiters and providing training on product knowledge to the waiters.

Keywords: *waiterwaitress, supervisor, supervisor's effort, service quality, service quality implementation.*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. berdirinya Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan. Pariwisata ialah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula.

Bali merupakan salah satu tujuan daerah wisata yang menawarkan panorama pantai, sawah, pegunungan yang indah. Selain itu Bali juga terkenal dengan keunikan ragam budaya yang khas, serta keramah tamahan penduduk menjadi daya tarik wisata sehingga membuat wisatawan memilih Bali sebagai tempat untuk berwisata. Dengan daya tarik pariwisata di Bali banyak hotel - hotel yang berdiri dengan beragam fasilitas yang berbeda setiap hotel. (watersportbali.co.id, 2018).

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, Sulastiyono (2015).

Food and Beverage department adalah salah satu departemen yang sangat penting di sebuah hotel karena bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang berkunjung dari hotel lain. Tamu yang di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang dilayani oleh pramusaji sehingga tamu merasa nyaman dan hotel menghasilkan keuntungan yang banyak. Pramusaji merupakan karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan komunikasi yang baik dengan para pelanggan atau tamu, Agus Mertayasa (2012).

Dalam keadaan ini maka peranan sumber daya manusia menjadi semakin penting untuk membangun pramusaji yang berkualitas untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan ramah dan senyum ketika melayani tamu yang datang ke hotel. Untuk meningkatkan kinerja pramusaji agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik banyak sekali upaya yang harus dilakukan oleh pihak manajemen. Dalam meningkatkan kinerja pramusaji pihak manajemen dapat melakukan dengan cara, diantaranya yaitu berbagi pengalaman kepada bawahannya dengan cara memberikan pengarahan bagaimana pramusaji bekerja dengan lebih baik dan bagaimana bersikap.

Peran supervisor sangat dibutuhkan dalam hal ini, karena tugas supervisor dalam memotivasi karyawan, dengan adanya motivasi dalam bekerja, maka produktivitas kerja karyawan akan meningkat. Supervisor juga berperan penting dalam menetapkan dan membagi kerja karyawan agar kegiatan operasional berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

Husk Restaurant merupakan salah satu restoran yang ada di The Royal Beach Seminyak Bali yang memberikan pengalaman bersantap yang menarik dan berbeda kreasi dari chef terbaik dari The Royal Beach Seminyak Bali, menawarkan makanan terbaik dari segi pelayanan, tampilan, sensasi dan rasa. Grand breakfast dan modern asian cuisine merupakan tipe makanan yang disediakan di restaurant ini.

Dampak pandemi ini juga menjadi permasalahan sehingga mengakibatkan penurunan tamu yang berkunjung dan menurunnya *occupancy* hotel. Beberapa upaya yang sedang dilakukan adalah dengan membuat jadwal yang disesuaikan dengan kondisi pandemi saat ini. Kekurangan dari supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pramusaji adalah terletak pada cara supervisor mengatur kerjasama team-nya dan disiplin kerja yang terlihat masih kurang dari bawahannya. Jadi mereka perlu memperhatikan protokol kesehatan serta SOP yang berlaku saat ini dan menerapkannya ketika bekerja. Dari uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian tentang kendala yang dihadapi oleh pramusaji dan upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Husk Restoran The Royal Beach Seminyak Bali.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Poewardamita (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 2009), Upaya yaitu suatu usaha dan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau badan yang melaksanakan kegiatannya dalam rangka untuk mewujudkan tujuan ataupun maksud dari apa yang di kerjakan. Upaya tersebut harus di kerjakan dengan serius dan mempunyai kemauan yang tinggi untuk mewujudkannya.

Upaya yaitu suatu usaha dan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau badan yang melaksanakan kegiatannya dalam rangka untuk mewujudkan tujuan ataupun maksud dari apa yang di kerjakan. Upaya tersebut harus di kerjakan dengan serius dan mempunyai kemauan yang tinggi untuk mewujudkannya. Menurut Alwi (2004:1060) Upaya diartikan suatu usaha untuk mencapai maksud, memecahkan persoalan atau mencari jalan keluar yang diinginkan.

Berdasarkan kedua pendapat diatas, dapat di simpulkan bahwa pengertian upaya adalah suatu usaha untuk menyampaikan maksud ataupun tujuan kepada sasaran agar persoalan dapat dipecahkan atau dicari solusinya.

Menurut Sugiarto (2004:38) *Supervisor* adalah orang yang bertugas mengawasi dan mengkoordinir, agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan supaya bisa diperoleh kesan baik. Menurut Raphael (2001:21) mengatakan bahwa supervisor adalah seorang yang bertanggung jawab mulai dari level bawah atau pekerja lainnya yang tidak memiliki atasan yang bertanggung jawab terhadap mereka.

Menurut Raphael (2001:21) mengatakan bahwa supervisor adalah seorang yang bertanggung jawab mulai dari level bawah atau pekerja lainnya yang tidak memiliki atasan yang bertanggung jawab terhadap mereka.

Dari kedua pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian supervisor adalah seorang yang bertugas dan bertanggung jawab mengatur dan mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh

bawahannya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

Menurut Suarhana (2001:30) disebutkan bahwa supervisor memiliki rincian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan bagian makanan dan minuman.
2. Mengatur tugas bawahan (juru masak, pramusaji).
3. Mengawasi kebersihan di restoran, di dapur dan segala macam peralatan.
4. Menyiapkan daftar makanan atau menu.
5. Merencanakan pemeliharaan di bagian makanan dan minuman.
6. Mengawasi atau melaporkan dan membuat order perbaikan atau mengganti bila ada peralatan yang rusak.
7. Menangani keluhan tamu.

Upaya Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji

Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji yaitu sebagai berikut:

1. Latihan kerja

Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pramusaji nanti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Ini dilakukan dengan cara memberikan latihan kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji.

2. Disiplin kerja

Disiplin kerja karyawan merupakan sarana bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji, contohnya menjaga standar service, menjaga sanitasi diri sendiri selama bekerja dan disiplin waktu.

3. Grooming staff

Grooming tetap dijaga karena merupakan salah satu ketentuan dari perusahaan untuk menjaga penampilan tetapi rapi dan bersih.

4. Menjaga kualitas team work

Menjaga kualitas team work atau bekerja sesama staff restoran dengan menciptakan suasana komunikasi antar staff yang kekeluargaan.

Adapun pelatihan – pelatihan yang diberikan kepada pramusaji yaitu:

- Pelatihan SOP

Menurut Moekijat (2008) standar operasional prosedur (SOP) adalah urutan langkah – langkah atau pelaksanaan pekerjaan dimana pekerjaan tersebut dilakukan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

- Product knowledge

Pengetahuan produk (Product knowledge) sebagai cakupan seluruh informasi akurat yang disimpan dalam memori konsumen yang sama baiknya dengan persepsi terhadap pengetahuan produk. Seperti pengetahuan menu.

- Bahasa Asing

Pengetahuan bahasa Asing seperti bahasa Inggris, Jepang, Korea dan lain-lain sangat penting untuk pramusaji, agar para tamu nyaman akan pelayanan yang diberikan dan kelancarnya operasinya di restoran.

Menurut Tjiptono (2001) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Menurut Lupiyoadi (2001: 148) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dibagi menjadi lima dimensi, diantaranya:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang memiliki fasilitas berupa gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya dan wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang

berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

Menurut Budiningsih, (2009) Pramusaji adalah karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum secara profesional bagi para pelanggan restoran.

Menurut Sujatno, (2011) Pramusaji adalah seseorang yang menghidangkan makanan atau minuman sesuai pesanan tamu, membersihkan meja, menyelesaikan pembayaran, dan kemudian menutup meja kembali (res-set-up) agar siap dipakai tamu berikutnya.

Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

Menurut Sihite, (2012) menyatakan bahwa "*waiter atau waitress bertugas melaksanakan pengelolaan teknis Food and Beverage dan persiapan (Mise-en place) bertanggung jawab atas pelayanan, penyajian, suggestion selling, order taking*". Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

1. Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan.
2. Melaksanakan persiapan set-up (Mise-en Place).
3. Melengkapi kebutuhan-kebutuhan bahan yang tidak tersedia (makanan dan minuman) dengan informasi dalam meeting captain.
4. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu.
5. Mengambil pesanan tamu dari captain untuk diteruskan ke pantry atau kitchen.

6. Mengambil dan melakukan pesanan kepada tamu bila captain sedang sibuk.
7. Melaksanakan penyajian hidangan yang sudah siap disajikan kepada tamu-tamu pengaturan captain.
8. Melaksanakan cleariup dari meja tamu atas koordinasi atau pengaturan captain.
9. Mengambil atau mempersiapkan linen, napkin, dan supples.
10. Mengumpulkan, mengantarkan soiled linen ke laundry atau stewarding.
11. Melakukan penyimpanan table set-up dan clear-up.
12. Melakukan atau mengikuti perintah dan pengaturan captain di dalam menjalankan tugas-tugasnya.
13. Melaksanakan pembersihan area kerja.
14. Menjalin dan membina hubungan yang baik dengan tamu.

Menurut Budiningsih, (2009) restoran merupakan tempat terjadinya aktivitas persiapan bahan makanan dan minuman, pengolahan bahan mentah menjadi hidangan siap saji, serta penyajian hidangan dihadapan para tamu.

Menurut Suarthana, (2010) restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian restoran adalah suatu tempat usaha terjadinya aktivitas makanan

dan minuman pengolahan bahan mentah menjadi hidangan siap saji yang dikelola secara komersial.

METODE PENELITIAN

Tempat dan waktu penelitian ini dilakukan di The Royal Beach Seminyak Bali berlokasi di alamat: Beach, Jl. Camplung Tanduk, Seminyak, Kuta, Badung Regency, Bali 80033. Waktu penelitian dilakukan dari Tanggal 24 Mei 2021 sampai 18 Juni 2021.

The Royal Beach Seminyak Bali merupakan bagian dari PT. Satria Balitama yang sebelumnya bernama PT. Satria Wisata dibentuk oleh PT. Meta Kepulauan Hotel yang merupakan bagian dari MEDCO GROUP dan oleh beberapa pengusaha individu dari Bali yang didirikan pada bulan September 1987.

Dengan kegiatan utama adalah industri pariwisata pada umumnya, dan khususnya hotel, perusahaan mulai mengembangkan proyek pertama, yaitu Sofitel Seminyak Bali yang sebelumnya bernama Bali Imperial. Hotel bintang 5 dengan jumlah 128 kamar dan 17 blok Villa, pada bulan Agustus 2008.

Pembangunan dan pengembangan itu sendiri benar-benar selesai pada bulan Maret 1993 dan hotel mulai beroperasi secara komersial beberapa hari setelah Grand Opening pada 10 April 1993. Hotel ini dikelola oleh Imperial Hotel Tokyo, yang perjanjiannya telah ditandatangani pada 30 November 1991 di bawah manajemen dan teknis perjanjian bantuan selama sepuluh tahun setelah dimulainya masa operasi awal. Perjanjian manajemen berakhir pada bulan Desember 2002.

Pembangunan dan pengembangan itu sendiri benar-benar selesai pada bulan Maret 1993 dan hotel mulai beroperasi secara komersial beberapa hari setelah Grand Opening pada 10 April 1993. Hotel ini dikelola oleh Imperial Hotel Tokyo, yang perjanjiannya telah ditandatangani pada 30 November 1991 di bawah manajemen dan teknis perjanjian bantuan selama sepuluh tahun setelah dimulainya masa operasi awal. Perjanjian manajemen berakhir pada bulan Desember 2002.

Selanjutnya pada 24 Juni 2003, PT. Satria Balitama telah menandatangani Perjanjian manajemen Konsultasi dengan PT. AAPC (ACCOR Group) untuk mengoperasikan hotel di bawah merek "Sofitel Seminyak" selama 10 tahun dengan opsi untuk memperpanjang masa operasi selama bertahun-tahun 5 periode. Hotel dibawah naungan ACCOR efektif beroperasi mulai 28 Juni 2003 dan Sofitel Seminyak Bali kembali berganti nama menjadi The Royal Beach Seminyak Bali pada 1 November 2010 hingga sekarang.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki Hotel

Adapun fasilitas - fasilitas yang dimiliki oleh The Royal Beach Seminyak Bali, yaitu: **Fasilitas Kamar**

Luas dan mewah merupakan hal utama yang akan tamu rasakan ketika memasuki ruangan, berjumlah sebanyak 128 kamar, kamar tamu dilengkapi dengan balkon pribadi dengan pemandangan taman tropis yang luas dan hijau. Serta 17 villa terpisah yang dilengkapi dengan kolam renang pribadi atau private pool.

a) Superior Room

Merupakan salah satu kamar yang ada di The Royal Beach Seminyak Bali berjumlah sebanyak 50 kamar dengan ukuran kamar 39 m², yang terletak di bangunan utama pada lantai 1, 2 dan 3 serta memiliki pemandangan

taman tropis. Dengan tempat tidur ukuran king dan twin, koneksi internet, kulkas, mini bar, fasilitas pembuat teh & kopi, balkon pribadi, sofa dan meja kopi, telepon, bathtub dan shower, berbagai fasilitas eksklusif MGallery dan kapasitas kamar ini untuk 2 orang

b) Deluxe Room

Kamar Deluxe yang berjumlah sebanyak 53 kamar dengan ukuran 46 m², yang terletak di bangunan utama pada lantai 1,2 dan 3 serta memiliki pemandangan taman tropis. Dengan tempat tidur ukuran king dan twin, koneksi internet, kulkas, mini bar, fasilitas pembuat teh & kopi, balkon pribadi, double sofa dan meja kopi, telepon, bathtub dan shower terpisah, berbagai fasilitas eksklusif MGallery dan kapasitas kamar ini untuk 2 orang.

c) Grand Deluxe

Memiliki jumlah sebanyak 21 kamar dengan pemandangan taman tropis yang dimiliki The Royal Beach Seminyak Bali dengan ukuran 51 m² yang terletak di bangunan utama pada lantai 1,2 dan 3. Dengan tempat tidur ukuran king, koneksi internet, refrigerator, kulkas, mini bar, fasilitas pembuat teh & kopi, balkon pribadi, long sofa dan meja kopi, telepon, bathtub dan shower terpisah, berbagai fasilitas eksklusif MGallery dan kapasitas kamar ini untuk 2 orang.

d) Suite Room

Merupakan salah satu kamar favorit bagi tamu yang ingin berkunjung ke The Royal Beach Seminyak Bali, dengan jumlah kamar sebanyak 3 kamar dengan ukuran 83 m², yang terletak di bangunan utama pada lantai 1,2 dan 3. Dengan tempat tidur ukuran king, koneksi internet, refrigerator, kulkas, mini bar, fasilitas pembuat teh & kopi, balkon pribadi, long sofa dan meja kopi, telepon, bathtub dan shower terpisah, berbagai fasilitas eksklusif MGallery dan kapasitas kamar ini untuk 3 orang dengan tambahan 1 extra bed.

e) One Bedroom Villa

Dengan suasana traditional dan modern serta penataan ruangan yang lembut dan romantis akan memberikan sensasi yang berbeda bagi tamu yang menginap di villa ini "an elegant relaxation", dengan jumlah sebanyak 9 villa dengan ukuran 80-260 m², memiliki tempat tidur ukuran king dan dua single bed, refrigerator, kulkas, mini bar, fasilitas pembuat teh & kopi, balkon pribadi, long sofa dan meja kopi, telepon, bathtub dan shower terpisah, sun decks, outdoor day bed, butler service dan private garden view serta berbagai fasilitas eksklusif MGallery dan kapasitas kamar ini untuk 2 orang.

f) Two Bedroom Villa

Memberikan suasana nyaman dan tenang dengan arsitektur khas Bali dan atap jerami, akan memanjakan tamu yang menginap di villa ini, dengan jumlah sebanyak 8 villa dengan ukuran 151- 375 m², memiliki tempat tidur ukuran king dan dua single bed, refrigerator, kulkas, mini bar, fasilitas pembuat teh & kopi, balkon pribadi, long sofa dan meja kopi, telepon, bathtub dan shower terpisah, sun decks, outdoor day bed, butler service dan private garden view serta berbagai fasilitas eksklusif MGallery dan kapasitas kamar ini untuk 5 orang dengan tambahan 1 extra bed.

Fasilitas Food and Beverage (Restaurant & Bar)

The Royal Beach Seminyak Bali, mengubah keramahan dan kenyamanan menjadi suatu bentuk seni. Restaurant dan bar yang ada di hotel ini menyediakan pengaturan yang sempurna untuk bersantai dan bersosialisasi serta menawarkan makanan dan minuman terbaik dari seluruh dunia. Beberapa restaurant dan bar yang dimiliki hotel ini adalah Husk Restaurant, Capris Beach Bar and Restaurant dan Teppanyaki Japanese Restaurant.

a. Husk Restaurant

Pengalaman bersantap yang menarik dan berbeda kreasi dari chef terbaik dari The Royal Beach Seminyak Bali, menawarkan makanan terbaik dari segi pelayanan, tampilan, sensasi dan rasa. Grand Breakfast dan Modern Asian Cuisine merupakan tipe makanan yang disediakan di restaurant ini. Husk Restaurant dibuka untuk breakfast pada pukul 06.30 - 10.30 dan untuk lunch - dinner pada pukul 18.00 - 23.00.

b. Capris Beach Bar and Restaurant

Merupakan restaurant dan bar tepi pantai yang menyuguhkan pemandangan yang indah pantai Seminyak yang menyediakan masakan khas mediterania dan ditambah dengan berbagai macam cocktail dan wine terbaik dunia. Capris Beach Bar and Restaurant dibuka untuk lunch dan dinner pada pukul 12.00 - 23.00.

c. Teppanyaki Japanese Restaurant

Menampilkan warna-warna makanan yang kaya dan desain modern, gaya restaurant Jepang ini adalah indah, menarik dan lezat. Ahli kuliner The Royal Beach Seminyak Bali menerapkan rasa mereka sendiri dengan gaya menu terbaik dan menawarkan seafood segar serta eksklusif wine. Teppanyaki Japanese Restaurant dibuka khusus untuk dinner pada pukul 18.00-23.00.

Fasilitas -fasilitas penunjang

a) Meeting Room

The Royal Beach Seminyak Bali menawarkan fasilitas dan layanan kelas dunia bisnis global baik untuk pertemuan, konferensi, insentif atau pameran. Adapun beberapa gedung pertemuan yang dimiliki oleh The Royal Beach Seminyak Bali adalah Puri Tanjung Sari Ballroom dan Ketut Kontra Room.

b) Puri Tanjung Sari Ballroom

Ruangan ingin memiliki desain interior yang menarik modern klasik khas Bali dan megah, sering digunakan sebagai tempat seminar, meeting dan general staff meeting. Kapasitas dari ruangan ini adalah untuk 300 orang dengan ukuran 270 m².

c) Ketut Kontra Room

Ruangan ini memiliki tampilan mewah dan minimalis sering digunakan untuk kegiatan staff - training dan seminar, kapasitas dari ruangan ini adalah 100 orang dengan ukuran 95 m².

d) Fitness Center

The Royal Beach Seminyak Bali memiliki sebuah Fitness Center yang dibuka khusus untuk para tamu yang menginap di hotel ini, dengan menyediakan ruangan luas dan peralatan yang lengkap akan memberikan rasa puas dan nyaman bagi tamu yang datang ke fitness center ini.

e) Namaya Spa

Sebuah spa yang menyuguhkan desain tradisional khas Indonesia dengan keragaman aroma terapi yang akan memberikan sensasi yang berbeda dan tidak terlupakan bagi tamu yang berkunjung ke spa ini

Tugas dan Tanggung jawab Jabatan

A. Food & Beverage Manager

1. Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
2. Melakukan analisa tentang pesaing.
3. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.
4. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.

5. Menyelenggarakan briefing di dalam department.
6. Bertanggung jawab atas staff pada departemen Food & Beverage Service.
7. Menciptakan inovasi atau ide baru untuk meningkatkan standarisasi pelayanan yang lebih bagus.

B. Assistant Food & Beverage Manager

1. Membantu dan memberikan masukan kepada Food & Beverage Manager tentang ide - ide untuk meningkatkan standarisasi pelayanan yang lebih bagus
2. Memberikan penilaian terhadap penampilan kerja bawahannya
3. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antara kitchen, Food & Beverage Service, dan stewarding
4. Melakukan koordinasi, menyiapkan dan mengawasi kelancaran acara event atau function
5. Mewakili Department Food & Beverage Service briefing dengan General Manager bila Food & Beverage Manager berhalangan atau tidak hadir
6. Menjalin hubungan baik dengan semua rekan kerja dan menciptakan hubungan yang harmonis dengan para kolega dan pelanggan

C. Supervisor

1. Mengawasi penyimpanan penggunaan par stock.
2. Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dari "mise en place".
3. Meneliti ketepatan daily sales report.
4. Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran.
5. Menangani keluhan tamu.
6. Mengatur pembagian "station".
7. Memeriksa personel hygiene, grooming dan sanitasi.
8. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
9. Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik.
10. Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan "store room requisition".

11. Menjalin hubungan baik dengan tamu.
12. Membuat jadwal kerja bawahan.
13. Mengawasi disiplin bawahan.
14. Menangani permasalahan tamu.
15. Melakukan penilaian kerja bawahan.
16. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.

D. Waiter/waitress

1. Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan.
2. Melaksanakan persiapan set up-mise en place.
3. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu.
4. Mengambil pesanan/order tamu dari captain untuk diteruskan kepada kitchen.
4. Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu.
5. Melaksanakan clear up dari meja tamu.
6. Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan linen napkin, wares, supplies.
7. Mengumpulkan dan mengantarkan soiled linen dan dirty dishes ke laundry/stewarding.
8. Melakukan penyiapan table set up dan clear up.
9. Melaksanakan dan mengikuti perintah captain dalam menjalankan tugas- tugasnya.
10. Melakukan pembersihan area kerja.
11. Menjalin hubungan dengan tamu.

E. Bartender

1. Preparation bar.
2. Menerima orderan minuman.
3. Memastikan inventory balance sesuai dengan penjualan.
4. Memastikan order market list dan SR (Store Requestion) untuk esok harinya.
5. Memastikan area bar bersih dan rapi saat closing.

6. Membawa linen kotor ke laundry.
7. Mengecek parstock minuman.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif. Menurut Pantiyasa (2015: 41) Data yang kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan keterangan meliputi strategi yang dilakukan supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji The Royal Beach Seminyak Bali.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer. Menurut Pantiyasa (2015:41) Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang diperoleh langsung dari sumbernya dicatat, diamati kemudian di olah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian yang berkaitan dengan strategi supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di The Royal Beach Seminyak Bali.

Teknik Pengumpulan Data Observasi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data observasi Menurut Pantiyasa (2015:43) Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada pramusaji.

Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara Menurut Pantiyasa (2015:45). Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan responden kepada supervisor dan karyawan di Husk Restaurant.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan ialah teknik deskriptif kualitatif, yaitu suatu Teknik analisis dengan cara menguraikan atau menggambarkan serta menjelaskan data yang berbentuk informasi atau keterangan- keterangan yang diperoleh dalam satu penjelasan dan kesimpulan sesuai dengan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis meneliti tentang Upaya Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Husk Restoran The Royal Beach Seminyak Bali, penelitian ini memakai dimensi of service quality yang berisi tentang, *reability, responsiveness, assurance, emphatic, tangible*.

Dengan wawancara kepada beberapa pramusaji dan Gede Winada selaku supervisor yang ada di Husk restoran. Maka peneliti mendapatkan hasil penelitian sebagai berikut. Dari tabel di atas, dapat di simpulkan beberapa masalah atau kendala yang di lakukan oleh pramusaji dan sering terjadi di *Husk Restoran*.

Permasalahan yang dihadapi *supervisor* dan pramusaji yaitu kualitas pelayanan pramusaji di Husk Restoran masih belum bisa dikatakan sempurna karena beberapa pramusaji masih memiliki permasalahan tentang pelayanan yang ditetapkan oleh manajemen. Adapun permasalahan tersebut adalah:

1. Dilihat dari sisi *reliability*

Masih tidak baiknya waktu penyajian kepada tamu yang dimana Husk restoran mempunyai *standar service*, makanan siap disajikan dalam waktu 15 sampai 30 menit, tergantung jenis makanan yang di pesan.

2. Dilihat dari sisi *responsiveness*

Masih kurang kecekatan pramusaji terhadap masalah-masalah yang timbul selama operasional berjalan. Misalnya komplain mengenai makanan ataupun minuman. Serta kurang tegasnya supervisor dalam mengarahkan atau mengkoordinir pramusaji.

3. Dilihat dari sisi *assurance*

Pramusaji kurang menguasai bahasa inggris dan pengetahuan menu yang dijual di Husk Restoran, sehingga apabila tamu ingin mendapatkan penjelasan mengenai makanan ataupun minuman, jawaban yang diterima oleh tamu kurang memuaskan. Masih kurangnya perhatian pramusaji terhadap tamu, contohnya Kurangnya perhatian kepada tamu ketika tamu memanggil pramusaji untuk memesan apa yang ada di menu.

4. Dilihat dari sisi *tangibles*

Penampilan pramusaji yang kurang rapi misalnya rambut waiter yang tidak menggunakan pomade serta kurangnya memperhatikan Personal hygiene seperti pramusaji tidak mencuci tangan menggunakan antiseptic soap sebelum bekerja ataupun setelah memegang benda kotor seperti linen dan piring kotor. Pramusaji memang harus memperhatikan personal hygiene mereka dan juga di masa pandemi ini paratamu mencuci tangan

mereka sehingga kebersihan terjadi kepada kedua belah pihak. Dimana hal tersebut sudah ditentukan dalam SOP Personal

Tabel 1. Hygiene and Sanitation di Husk Restoran The Royal Beach Seminyak Bali. (Sumber ; Penulis, 2021)

Dimensi of service quality	Seharusnya	Observasi	Sesuai	Tidak Sesuai
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Makanan dan minuman tepat pada waktu yang dijanjikan.	Membawa makanan dan minuman kemeja tamu tidak tepat waktu.		√
Tanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kemampuan Pramusaji untuk cepat tanggap menghadapi masalah dan keluhan tamu.	Kurangnya kecekatan karyawan di dalam menghadapi i komplain dari tamu.		√
Keyakinan (<i>assurance</i>)	Kemampuan sesuai dengan standar restoran	Kurangnya informasi dan ketidakfasihan pengetahuan menu dan bahasa asing		√

<p>Empati (<i>emphaty</i>)</p>	<p>Pramusaji memberikan perhatian secara individu kepada tamu.</p>	<p>Kurangnya perhatian kepada tamu ketika tamu memanggil pramusaji untuk memesan apa yang ada di menu</p>		<p>√</p>
<p>Berwujud (<i>tangible</i>)</p>	<p>Kebersihan dan kerapian restaurant serta karyawan.</p>	<p>Karyawan masih ada yang tidak berpenampilan rapi dan kurang memperhatikan SOP Personal Hygiene and Sanitation yang berlaku di Husk Restoran.</p>		<p>√</p>

Dari tabel diatas, dapat dilihat beberapa dimensi yang tidak sesuai dengan SOP. Hal ini disebabkan oleh pramusaji yang kurangnya pelatihan SOP yang di berikan. Gede Winada menyatakan bahwa supervisor merupakan contoh bagi bawahannya, jika supervisor bekerja secara disiplin dan tepat waktu, maka otomatis ini akan menjadi contoh bagi bawahannya. Dan komunikasi yang merupakan pokok utama dan hal penting dari membangun solidaritas dan kekompakan dalam bekerja sehingga team dapat diharapkan untuk bekerja lebih produktif.

Jadi kesimpulan dari hasil wawancara supervisor adalah kurangnya kerjasama team yang kompak dan disiplin kerja terhadap karyawan serta perlunya pelatihan sesuai dengan SOP yang berlaku saat ini sebagai acuan dalam bekerja. Dan dari hasil wawancara karyawan bahwa adanya perubahan situasi dan keadaan di restaurant yang mengikuti protokol kesehatan akibat pandemi ini, diharapkan para pramusaji mampu

beradaptasi dengan baik, sehingga walaupun pandemi mengakibatkan restaurant tidak mengalami keuntungan, tetapi tetap menjaga kepercayaan dan loyalitas dari tamu. Sehingga kualitas pelayanan dari staff tidak mengalami kemunduran dan dapat tetap terjaga kualitasnya.

Kendala-kendala yang dihadapi *Supervisor* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Husk Restoran The Royal Beach Seminyak Bali.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Husk Restoran, *supervisor* menemukan kendala-kendala yang dihadapi diantaranya:

- a. Terlambatnya penyajian makanan kepada tamu.
- b. Rendahnya disiplin pramusaji dalam mengikuti pelatihan-pelatihan SOP (Standar Operasional Prosedur).
- b. c. Rendahnya pengetahuan menu dan berbahasa asing.
- c. d. Kurangnya perhatian khusus yang di berikan tamu, contohnya ketika tamu memanggil pramusaji untuk memesan apa yang ada di menu.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Husk Restoran pada hotel The Royal Beach Seminyak Bali

Dalam upaya *Supervisor* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Husk Restoran, *Supervisor* harus mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh pramusaji sendiri. Dengan demikian *Supervisor* dapat menentukan upaya- upaya apa saja yang harus dilakukan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat dilihat beberapa upaya yang dilakukan supervisor yaitu :

1. Pelatihan Tentang SOP Pelatihan SOP diberikan terutama kepada daily worker dan trainee, bahkan tidak Menutup kemungkinan kepada staff pramusaji yang dianggap belum mampu melaksanakan SOP dengan baik dari pengamatan supervisor sehari-hari. Pelatihan ini diberikan oleh supervisor 1 kali dalam 1 bulan selama 3 jam dengan hari dan tempat yang ditentukan oleh manajemen. Jenis pelatihan SOP yang diberikan yaitu tahap-tahap yang dilakukan saat melayani tamu dari awal memasuki restoran sampai pergi meninggalkan restoran.

Adapun tahap-tahap tersebut yaitu:

- a. Menyambut tamu dengan mencakupkan tangan di dada dan memberikan salam.

- b. Menanyakan reservation pada semua tamu yang datang ke restoran.
- c. Mengantarkan tamu ke meja.
- d. Mempersilahkan tamu duduk yang dimulai dari perempuan.
- e. Memperkenalkan diri sebagai seorang pramusaji yang melayani tamu tersebut dan memberikan cold towel.
- f. Pramusaji melakukan taking order makanan dan minuman.
- g. Menyajikan minuman yang dilakukan dari kanan tamu dengan sistem perempuan terlebih dahulu.
- h. Menyajikan makanan yang dilakukan dari kanan tamu dengan sistem perempuan terlebih dahulu.
- i. Mengangkat gelas kosong dan piring bekas makanan yang sudah habis dari atas meja menuju side stand.
- j. Membersihkan sisa makanan yang terjatuh di atas meja.
- k. Memberikan bill sebelum tam meninggalkan restoran.
- l. Mengatakan terimakasih kepada tamu saat tamu meninggalkan restoran.
- m. Hasil dari pelatihan tersebut adalah seorang pramusaji lebih menguasai SOP yang disepakati oleh pihak manajemen.

2. Pelatihan bahasa asing

Pelatihan bahasa asing seperti bahasa Inggris diberikan oleh trainer dari luar hotel yang diikuti oleh seluruh trainee dengan pembagian waktu sesuai shift yang didapatkan agar tidak mengganggu jalannya operasional di restoran. Pelatihan dilakukan pada saat restoran mengalami tingkat kedatangan tamu yang rendah dengan waktu dan hari yang telah disepakati oleh pihak manajemen. Materi yang diberikan adalah cara berkomunikasi yang baik dengan tamu dari saat datang sampai meninggalkan restoran. Hasil dari pelatihan tersebut yaitu pramusaji dapat berbahasa Inggris dengan baik saat melayani tamu.

3. Mengadakan *Briefing*

Briefing diadakan setiap hari pada setiap pergantian shift yang diikuti oleh seluruh karyawan yang bertugas untuk mengontrol pekerjaan setiap karyawan. *Briefing* dalam pelaksanaannya juga dapat dilakukan mendadak tergantung dari pada masalah yang dihadapi pada saat itu. Dengan adanya *briefing* pramusaji lebih terarah dalam melaksanakan

pekerjaannya sehingga dapat memperkecil kemungkinan adanya complaint dari tamu.

4. Pelatihan tentang *product knowledge*

Pelatihan *product knowledge* diberikan oleh supervisor kepada seluruh pramusaji di Husk Restoran. Pelatihan ini dilakukan pada saat taste panel yang dilakukan setiap hari selama 1 jam dari jam 17.00 sampai dengan 18.00. Adapun yang memberi pelatihan adalah *supervisor*. Setelah pelatihan berakhir akan diadakan tanya jawab dari *supervisor* kepada pramusaji yang mengikuti pelatihan. Hasil dari pelatihan ini adalah pramusaji lebih menguasai *product knowledge* dan dapat menjelaskan *product* yang dijual kepada tamu.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian maka dapat disimpulkan bahwa kendala dan upaya supervisor pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di The Royal Beach Seminyak Bali yaitu: Kendala yang dihadapi supervisor dalam meningkatkan kualitas kerja pramusaji seperti, kurangnya kerjasama team yang kompak dan disiplin kerja terhadap pramusaji serta perlunya pelatihan sesuai dengan SOP sebagai acuan dalam bekerja.

Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengadakan pelatihan tentang SOP, mengadakan briefing, pelatihan tentang *product knowledge* dan pelatihan bahasa asing.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran terkait dengan Upaya Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusajiyang dapat dijadikan acuan untuk kemajuan Husk Restoran The Royal Beach Seminyak Bali:

1. Supervisor diharapkan lebih tegas dalam mengkoordinir pramusaji agar lebih memperhatikan SOP yang berlaku untuk meminimalisir ataupun mencegah adanya komplin dari tamu yang datang ke Husk Restoran.
2. Supervisor diharapkan memberikan teguran atau tindakan yang tegas bagi pramusaji yang tidak disiplin dalam terlambatnya menyajikan makanan kepada tamu serta rendahnya disiplin pramusaji dalam mengikuti pelatihan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Alwi, H. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Bandung. Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Budiningsih. Annayanti. 2009. *Food and Beverage Service*. Yudhistira: Bogor.
- Budiningsih, A. 2009. *Dasar Kompetensi Kejuruan Restoran IB*. Bogor: Yudistira
- Gunadi Dwi, H. 2020. *Perencanaan dan Pengelolaan Perjalanan Wisata*. Rekayasa Sains: Bandung
- Heru Pramudia, 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana: Depok. Pantiyasa, I Wayan. 2013. *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Lupiyoadi 2001. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua)*. Selemba Empat.
- Pantiyasa, I Wayan, 2017. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Diploma III Perhotelan*. Denpasar.
- Raphael, R. Kavanaugh . 2001. *Supervision in the Hospitality Industry*. American Hotel & Lodging: America.
- Suarthana, 2001. *Pengantar Supervisi Perhotelan*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Sudiarta, I Nyoman. 2012. *Restaurant Operational*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Suarthana, 2001. *Pengantar Supervisi Perhotelan*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional
- Moekijat. 2008. *Analisis Jabatan*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sihite, Richard, S.Sos. 2012. *Food Product & Tourism Industry*. SIC: Surabaya.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan (Edisi Kantor Depan)*. Mapindo: Kuta Utara.
- Sujatno, A. Bambang. 2011. *Hospitality; Secret skills, Attitude, and Performances for Restaurant Manager*. ASCARYA. Kencana: Depok.
- Tjiptono. 2001. *Service Quality and Satisfaction (Edisi 3)*. Andi Offset: Yogyakarta.

Sinta, D. 2019. *Kualitas Pelayanan Waiters di Grand Zuri Dumai*. Riau University: Riau.