

**PENTINGNYA PERANAN SKILL DAN MENU KNOWLEDGE
WAITER/WAITERS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT
(Studi Kasus di Casa Del Rio Melaka Malaysia)**

Fitria Earlike AS¹

Tutut Mega Mukti Atalina²

Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang¹

Jl. Bandung No. 1 Malang

Korespondensi dengan Penulis:

Fitria Earlike As: Telp: 081 249 449 443

E-mail: earlike.sani2000@gmail.com

Abstract

The Background of this research from the topic is the lack of waiter/ waitress's skills and menu knowledge when doing the food and beverage services. The purpose of this research is to know the importance of waiter /waitress's skills and menu knowledge toward guest satisfaction. Method of the research was descriptive qualitative which was collected data by using interview, observation, documentation, quitionare and study of literature. The rusult shows that guests' satisfaction are decreased and proved by the respondents quitionare result which shows that the guests are not satisfied with the waiter/ waitress skills and menu knowledge.

Key Word: Skill , Menu Knowlege , Guest Satisfaction

Abstraksi

Latar belakang penelitian ialah kurangnya *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter/ waitress* dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman yang berdampak pada kurangnya kepuasan pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pentingnya peranan *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter/ waitress* terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian penulis menggunakan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, kuisisioner dan studi kepustakaan. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter* dan *waitress* masih dianggap kurang, hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada *waiter/ waitress* yang sebagian masih kurang terampil dan kurang mengetahui *menu knowledge*. Hal ini berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan restoran dibuktikan dengan hasil kuisisioner yang menunjukkan sebagian pelanggan di restoran masih merasa kurang puas atas *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter/ waitress*.

Kata Kunci : Kemampuan, Penguasaan Menu , Kepuasan Pelanggan

Pelayanan di *F&B Service* bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan antara lain membuat tamu puas dan selalu ingin kembali merasakan service yang kita berikan. Selain memberikan pelayanan yang maksimal juga bertujuan membuat tamu menjadi marketing yang memberitahu teman-teman mereka, kolega, dan kerabatnya, untuk menggunakan jasa service yang dirasakan pelayanannya luar biasa menyenangkan.

Waiter / waitress terkenal dengan sebutan "*steward* atau *commis de rang*". Menurut Sugiarto (1996), pramusaji adalah karyawan restoran atau *room service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel. Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makan minum F & B Departement seperti restoran ,*room service*,*banquet* dan *bar*. Karyawan *Food and Beverage Service operation* terutama pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat *cooperative* dan

conscientious, yang artinya selalu mengutamakan kerja sama serta memiliki sifat yang teliti. Syarat Waiter dan Waitress

"Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya" Kotler (2000). Variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Demi mewujudkan tujuan restoran yaitu membuat para pelangganya puas maka keterampilan dan pengetahuan makanan dan minuman sangatlah penting dimiliki para pekerjanya atau *waiter/ waitress*.

METODE

Identifikasi Dan Definisi Konseptual Variabel

Untuk mengetahui konsep – konsep yang diteliti maka ditetapkan terlebih dahulu definisi variabel. Menurut Sugiono (2006:60) variabel dapat diartikan atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang

dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Sedangkan menurut Kerlinger (1937) variabel adalah konstrak atau sifat yang akan dipelajari seperti tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan status sosial, jenis kelamin, golongan, gaji, produktivitas kerja dan lain-lain. Menurut hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya maka ada dua variabel yang digunakan, yaitu :

1. Variabel Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terkait. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah *skillwaiter / waitress* (Variabel X_1) dan *Menu Knowledge Waiter dan Waitress* (Variabel X_2)
2. Variabel Terikat merupakan variabel variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Yang termasuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah: Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Definisi Operasional Variabel

1. *Skill* atau keterampilan (Variabel X) adalah kepandaian dalam melakukan sesuatu dengan cepat dan benar
2. *Menu Knowledge* (Variabel X_1) adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seorang *waiter/waitress* tentang makanan dan minuman didalam menu yang akan dijual di restoran.

3. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara barang atau jasa yang dia terima dengan barang atau jasa yang dia harapkan.

Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskanpada analisa kualitatif. Peneliti membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu tentang pentingnya peranan *skill* dan *menu knowledge* waiter dan waitress terhadap kepuasan konsumen di *food and beverage service department* Hotel casa Del Rio Melaka – Malaysia

Lokasi Penelitian

Casa Del Rio Boutique Hotel, 88
Jl. Kota Laksamana Melaka – Malaysia
Food and Beverage Department

Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan di olah sendiri oleh penulis yang di peroleh di tempat penelitian.
2. Data Skunder adalah data yang di peroleh secara tidak langsung dari sumbernya, bisa di Hotel Casa Del Rio Melaka atau sumber lain yang mendukung baik dalam bentuk buku , internet dan lain lain.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Interview* (wawancara)

Yaitu proses tanya jawab secara langsung dengan para pramusaji yang benar – benar dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan permasalahan dan bagian-bagian tersebut.

2. Dokumentasi

Data-data yang diperoleh dari *form-form* , gambar dan sebagainya dari hotel dimana penelitian dilaksanakan

3. Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap subyek yang diteliti

4. Kuisisioner

Penelitian dengan suatu daftar pertanyaan yang diajukan pada pihak bersangkutan dan relevan dengan masalah yang di teliti.

5. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca literatur buku-buku yang ada di perpustakaan

Teknik Analisis Data

Adapun dengan data yang terkumpul, maka penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif atau penjelasan dimana penulis menganalisa data dengan menggunakan data-data gambaran dari perusahaan yang dikumpulkan dan dianalisa agar dapat menghasilkan suatu kesimpulan mengenai pentingnyaperanan *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki *waiter dan waitress* guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rumus : $\Sigma = F/n \times 100\%$

Keterangan :

Σ = Jumlah Responden dalam persen

F = Jumlah Jawaban Ya, Ragu-Ragu dan Tidak

N = Banyaknya Responden

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Skill (Variabel X ₁) Wikdati Zahri (2000)	<i>Hard Skill</i> (Teknis pelayanan)	Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai teknis / SOP yang telah ditentukan
		Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman secara tanggap, tepat dan cepat
		Keterampilan dalam melayani makanan dan minuman sangat penting dipelajari oleh pramusaji

	<p><i>Soft Skill (Oral Comprehension , Oral Expression, Speech Clarity, Speech recognition)</i></p>	Pramusaji mampu memahami kata-kata atau kalimat yang disampaikan oleh tamu
		Pramusaji mampu dengan bahasa yang baik dan benar sehingga dapat dipahami oleh tamu
		Pramusaji dapat menawarkan dan memberi sarantamu untuk memilih menu makanan dan minuman
<p>Menu Knowledge (Variabel X₂) Adi Soenarno (1995:153)</p>	<p><i>Ingridient</i></p>	Waiter dan waitress mengetahui bahan makanan dan minuman yang digunakan pada menu
		Penjelasan <i>ingridient</i> dari makanan dan minuman sesuai dengan fakta
	<p>Harga</p>	Pramusaji mengetahui daftar harga makanan dan minuman yang ada pada menu
		Pramusaji mengetahui harga promo atau paket khusus yang sedang berlaku di restoran
	<p>Penyajian</p>	Pramusaji mampu menjelaskan model penyajian pada tiap menu
<p>Pengolahan</p>	Pramusaji dapat menjelaskan pengolahan makanan (cara memasak, lama proses memasak, dan lain-lain) pada tiap menu	
<p>Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) Tjipto (2007:146)</p>	<p>Penyajian Makanan dan Minuman</p>	Pelanggan merasa puas dengan tata cara waiter dan waitress menyajikan makanan dan minuman
		Tamu merasa puas atas ketepatan dan kecekatan pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman
	<p>Penjelasan Menu</p>	Tamu merasa puas atas penjelasan pramusaji terhadap menu yang dihidangkan
		Tamu merasa puas atas jawaban yang diajukan kepada pramusaji mengenai menu
	<p>Sikap dan Komunikasi</p>	Tamu merasa puas terhadap sikap ramah pramusaji ketika menyajikan pelayanan makanan dan minuman
		Tamu merasa puas atas sikap komunikatif yang ditunjukkan oleh pramusaji

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sebab Masalah

Besar kecilnya akibat yang ditimbulkan tergantung pula dari sebab masalah yang ada, begitu pula permasalahan yang penulis kemukakan diatas karena beberapa faktor yang apabila tidak segera diatasi maka akan menjadi

penghambat didalam tujuan utama hotel. Adapun yang menjadi penyebab timbulnya permasalahan tersebut adalah “Kurangny *skill* dan *menu knowledge* yang dimiliki waiter dan waitress dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman di restoran Hotel Casa Del Rio Melaka.

2. Bukti Masalah

Tabel 2. Skill *Waiter* Dan *Waitress*

No	Pernyataan	Ya	N (%)	Ragu-Ragu	N (%)	Tidak	N (%)
1	Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai teknis / SOP yang telah ditentukan	5	50%	1	20%	4	40%
2	Pramusaji mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman secara tanggap, tepat dan cepat	4	40%	4	40%	2	20%
3	Keterampilan dalam melayani makanan dan minuman sangat penting dipelajari oleh pramusaji	8	80%	2	20%	0	0%
4	Pramusaji mampu memahami kata-kata atau kalimat yang disampaikan oleh tamu	3	30%	1	10%	6	60%
5	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar sehingga dapat dipahami oleh tamu	3	30%	3	30%	4	40%
6	Pramusaji dapat menawarkan dan memberi saran tamu untuk memilih menu makanan dan minuman	2	20%	1	10%	7	70%
	Total Rata - Rata	24	240%	12	120%	23	230%
			40%		20%		40%

Responden : 10 Orang karyawan *Food And Beverage Service Department* Hotel Casa Del Rio Melaka

Tabel 3. *Menu Knowledge* *Waiter* dan *Waitress*

No	Pernyataan	Ya	%	Ragu-Ragu	%	Tidak	%
----	------------	----	---	-----------	---	-------	---

1	Waiter dan waitress mengetahui bahan makanan dan minuman yang digunakan pada menu	2	20%	3	30%	5	50%
2	Penjelasan <i>ingridient</i> dari makanan dan minuman sesuai dengan fakta	4	40%	2	20%	4	40%
3	Pramusaji mengetahui daftar harga makanan dan minuman yang ada pada menu	6	60%	1	10%	3	30%
4	Pramusaji mengetahui harga promo atau paket khusus yang sedang berlaku di restoran	4	40%	2	20%	4	40%
5	Pramusaji mampu menjelaskan model penyajian pada tiap menu	2	20%	4	40%	4	40%
6	Pramusaji dapat menjelaskan pengolahan makanan (cara memasak, lama proses memasak, dan lain-lain) pada tiap menu	1	10%	2	20%	7	70%
	Total Rata - Rata	19	190%	14	140%	27	270%
			31,7%		23,3%		45%

Responden : 10 Orang karyawan *Food And Beverage Service Department* Hotel Casa Del Rio Melaka

Tabel 3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Ya	%	Ragu- Ragu	%	Tidak	%
1	Pelanggan merasa puas dengan tata cara waiter dan waitress menyajikan makanan dan minuman	4	40%	3	30%	3	30%
2	Tamu merasa puas atas ketepatan dan kecekatan pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman	3	30%	0	0%	7	70%
3	Tamu merasa puas atas penjelasan pramusaji terhadap menu yang dihidangkan	4	40%	2	20%	4	40%
4	Tamu merasa puas atas jawaban yang diajukan kepada pramusaji mengenai menu	2	20%	3	0%	5	80%
5	Tamu merasa puas terhadap sikap ramah pramusaji ketika menyajikan pelayanan makanan dan minuman	7	70%	1	10%	2	20%
6	Tamu merasa puas atas sikap komunikatif yang ditunjukkan oleh pramusaji	3	30%	2	20%	5	50%
	Total	23	230%	11	110%	26	260%
	Rata - Rata		38%		19%		43%

Responden : 10 Orang Pelanggan Restoran Hotel Casa Del Rio Melaka

1. Akibat Masalah

Akibat masalah yang ditimbulkan dari bukti masalah diatas, maka akan timbul akibat sebagai dari masalah tersebut. Akibat yang ditimbulkan adalah :

- a. Pramusaji kurang mengetahui tentang *menu knowlwdge*, sehingga pengetahuan pramusaji tentang makanan dan minuman yang ada pada menu kurang. Hal tersebut berdampak tidak maksimalnya pelayanan makanan dan minuman di restoran karena pramusaji kurang dapat menjelaskan secara benar makanan dan minuman yang ada pada menu
- b. Pramusaji kurang cekatan serta kurang komunikatif dengan tamu sehingga banyak terjadi kesalahpahaman dalam melakukan pelayanan
- c. Adanya keluhan-keluhan tamu tentang ketidak tepat, cepat dan tanggapnya pramusaji dalam melakukan pelayanan

2. Alternatif Pemecahan Masalah

Berdasarkan bukti dan akibat masalah yang telah penulis kemukakan pada pembahasan

sebelumnya, maka dari masalah yang ada tersebut perlu pemecahan masalah yang dihadapi dengan memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah sebagai berikut :

- a. Memberikan *breafing* pada pramusaji secara teratur sebelum memulai pekerjaan.
- b. Memberikan training *in house* rutin kepada karyawan terutama karyawan baru. *Training* ini dapat dilakukan secara berkala sesuai kesepakatan bersama meliputi SOP pelayanan, *menu knowledge*, sikap dan juga dapat dilakukan *exam* atau tes mengenai apa yang sudah diajarkan. Hal tersebut dapat meningkatkan daya ingat dan kepercayaan diri pramusaji dalam melakukan pelayanan.
- c. Mengawasi dan mengontrol pramusaji dalam melakukan pekerjaanya terutama dalam menghadapi dan melayani tamu

3. Evaluasi Alternatif Pemecahan Masalah

Agar alternatif-alternatif diatas dapat dapat dipilih dengan tepat sebagai jalan keluar, maka perlu adanya evaluasi terhadap setiap

alternatif tersebut sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk pemecahan masalah yang dapat segera diatasi dan dilaksanakan sebaik-baiknya.

a. Mengadakan Breafing

Dalam melakukan *breafing* dapat dilakukan pada setiap pergantian *shift* yang diikuti oleh pramusaji yang bertugas pada *shift* berikutnya maupun *shift* selanjutnya

1) Kelebihan :

- a) Memberikan informasi terbaru mengenai kondisi restoran, menu baru, menu *sold of order*, dan lain-lain
- b) Dapat menambah motivasi pramusaji sebelum memulai pekerjaan

2) Kelemahan

- a) Pramusaji akan merasa bosan karena harus mengevaluasi teori sebelumnya
- b) Akan memakan waktu jika dilakukan pada kondisi *high season*

b. Mengadakan Training

Dengan mengadakan *training* maka akan meningkatkan *skill* dan *menu knowledge* pramusaji dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman

1) Kelebihan

- a) Menambah pengetahuan dan daya ingat pramusaji terhadap *menu knowledge* serta mengasah *skill* pramusaji agar lebih mahir dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman
- b) Meningkatkan rasa percaya diri pramusaji
- c) Melancarkan operasional kerja di restoran

2) Kelemahan

Pramusaji harus meluangkan waktu diluar jam kerja

c. Mengawasi Kerja Pramusaji

Dalam mengawasi kerja pramusaji ini dapat dilakukan oleh orang yang benar-benar menguasai tentang bagaimana melakukan pelayannya makanan dan minuman contohnya seorang supervisor atau kapten.

1) Kelebihan

- a) Pramusaji akan lebih hati-hati dan teliti dalam menjalankan tugasnya
 - b) Apabila terdapat kesulitan atau kesalahan pramusaji dalam menjalankan tugasnya agar segera diatasi
 - c) Keluhan berkepanjangan oleh tamu dapat diatasi
 - d) Dapat memastikan pramusaji menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur
- 2) Kelemahan
- a) Pramusaji akan merasa terganggu karena terus diawasi
 - b) Memerlukan waktu yang banyak untuk mengawasi pramusaji

4. Hasil Yang Diharapkan

- a. Operasional restoran lebih lancar
- b. *Skill* yang dimiliki pramusaji lebih meningkat
- c. Pramusaji mengetahui pengetahuan mengenai menu yang dihidangkan
- d. Tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan staff restoran
- e. Meminimalisir keluhan-keluhan tamu

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain :

1. Peranan *skill* yang dimiliki *waiter* dan *waitress* sangatlah penting dalam melakukan pelayanan makanan dan minuman di restoran demi memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tetapi pada kenyataannya, *waiter* dan *waitress* perlu meningkatkan kembali *skill* yang dimiliki untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan restoran di Hotel Casa Del Rio. Hal ini dapat disimpulkan dari jumlah responden yang menjawab “Ya” sebanyak 40% , “Ragu-ragu” sebanyak 20%, dan “Tidak” sebanyak 40%. Hal ini membuktikan bahwa *waiter* dan *waitress* kurang memiliki *skill* atau ketrampilan yang baik.
2. Peranan *menu knowledge* terhadap menu yang dihidangkan di restoran sangatlah penting untuk dikuasai oleh *waiter* dan *waitress* demi menunjang dalam melakukan tugasnya serta

menghindari keluhan-keluhan tamu. Dengan menguasai *menu knowledge* yang ada maka *waiter* dan *waitress* dapat menjelaskan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu mengenai menu yang dihidangkan. Tetapi pada kenyataannya *waiter* dan *waitress* kurang memahami *menu knowledge* yang ada pada menu. Hal ini dapat disimpulkan dari jumlah responden yang menjawab “Ya” sebanyak 31,7% , “Ragu-ragu” sebanyak 23,3%, dan “Tidak” sebanyak 45%. Hal ini membuktikan bahwa *waiter* dan *waitress* kurang memahami *menu knowledge* dengan baik.

3. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari setiap pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya. Tetapi pada kenyataannya sebagian pelanggan restoran di Hotel Casa Del Rio kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dari jumlah responden

yang menjawab “Ya” sebanyak 38% , “Ragu-ragu” sebanyak 19%, dan “Tidak” sebanyak 43%.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Diponegoro.
- Dewi, R.K. 2013. *Peranan Menu Knowledge Guna Meningkatkan Kualitas Pramusaji Di Teracota Cafe Hotel Santika Premiere Malang*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.V,No.2(2013)
- Gerson, Richard. 2000. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta : PPM
- Marsum. 1995. *Sistem Pelayanan Makanan Dan Minuman secara Internasional*. Yogyakarta: Andi
- Marsum. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Putri, M.S.K, Budiadi, S. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pondok Hijau Lamongan*.
- Widodo, P. 2011. *Hubungan Antara Service Quality Dengan Kepuasan Konsumen Di Restoran X*. *Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*.