

**EFEKTIVITAS WAITER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI GRAND ARABIA
RESTAURANT**

KARYA TULIS AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Yang Diperlukan untuk Memperoleh
Ijazah Ahli Madya Pariwisata**

Oleh:

AL HUSNA
NPM : 1706010002



**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
LUENG BATA – BANDA ACEH
2021**

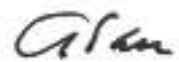
Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**EFEKTIVITAS *WAITER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI GRAND ARABIA
*RESTAURANT***

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Pembimbing



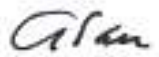
Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

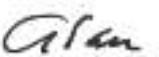
Pada Tanggal 12 Agustus 2021

Panitia Penguji

Penanggung Jawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA

(..........)

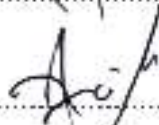
Ketua : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA

(..........)

Penguji I : Putri Rahmita, S.T., MPPar

(..........)

Penguji II : Faisal, S.E., M.Par

(..........)

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Efektivitas Waiter Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan
Selama Pandemi Covid – 19 Di Grand Arabia Restaurant
Nama Mahasiswa : Al Husna
NPM : 1706010002
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA
NIK. 19590217 199101 1 001

Diketahui/Disahkan oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Faisal, S.E., M.Par
NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan,



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIK. 19590217 199101 1 001

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Al Husna

NPM.1706010002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-nya sehingga makalah ini dapat selesai tepat waktu dengan lancar. Makalah ini merupakan laporan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada 16 Februari sampai dengan 16 Mei 2021 lalu.

Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan mata kuliah PKL program studi D3 Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh. Laporan ini merupakan bentuk hasil yang diperoleh praktikkan selama menjalani PKL pada Grand Arabia Hotel.

Praktikkan menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, praktikkan ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rezeki, karunia, kesehatan serta kesempatan untuk menyelesaikan laporan ini;
2. Bapak H. Aliamin selaku Dekan Jurusan Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh;
3. Bapak Faisal, selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh;
4. Ibu Marlina selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak membantu dan membimbing praktikkan selama penyusunan laporan PKL;
5. Bapak Robi selaku General Manager Grand Arabia Hotel
6. Bapak Sani selaku *Supervisor House Keeping*, Bapak Rendra selaku *Supervisor Food & Beverage* Grand Arabia Hotel dan pembimbing praktikkan yang telah membimbing bantuan kepada penulis selama PKL berlangsung;
7. Seluruh staf grand arabia Hotel atas segala ilmu pengetahuan, bantuan, dan masukan selama ini

8. Ibu, Ayah, Ulya, Wita, Aisyah, Devi, Warda atas kesabaran, kasih sayang, dukungan material dan moral, perhatian dan juga doa yang tak pernah putus
9. Teman-Teman D3 Perhotelan 2017 yang telah berjuang bersama dan selalu memberikan masukan dan semangat yang tidak pernah putus
10. Adik-Adik D3 Perhotelan 2018 yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan studi di D3 Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Aceh

Praktikkan menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu praktikkan menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak khususnya mahasiswa Universitas Muhammadiyah aceh.

BandaAceh, 10Agustus2021

Penulis,



Al Husna

NPM.1706010002

DAFTAR ISI

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR (KTA)	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Definisi Operasional Penelitian.....	5
2. Lokasi Penelitian.....	6
3. Subjek Penelitian.....	6
4. Teknik Pengumpulan Data.....	6
5. Sumber Data.....	7

BAB II: EFEKTIVITAS *WAITER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS

LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19

A. Pengertian <i>Food & Beverage</i>	8
B. Pengertian Efektivitas	15
C. Pengertian Kualitas Layanan.....	19
D. Pandemi Covid – 19	22

**BAB III: EFEKTIVITAS *WAITER* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI
GRAND ARABIA *RESTAURANT***

A. Gambaran Umum Grand Arabia Hotel Banda Aceh.....	23
B. Efektivitas <i>Waiter</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Selama Pandemi Covid – 19 Di Grand Arabia <i>Restaurant</i>	32
C. Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kualitas Layanan Selama Pandemi Covid – 19 di Grand Arabia <i>Restaurant</i> ?	33
D. Solusi Dalam Menangani Kendala Yang Di Hadapi Saat Meningkatkan Efektivitas Kualitas Layanan Saat Pandemi Covid – 19 di Grand Arabia <i>Restaurant</i>	34

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	37

DAFTAR PUSTAKA	38
-----------------------------	----

LAMPIRAN	39
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar a. Struktur Organisasi Grand Arabia Hotel Banda Aceh	24
---	----

DAFTAR TABEL

<u>Tabel</u> Jenis Kamar yang Ada Di Grand Arabia Hotel.....	13
--	----

ABSTRAK

EFEKTIVITAS WAITER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI GRAND ARABIA RESTAURANT

Al Husna
1706010002

Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak,CA

Grand Arabia adalah salah satu hotel yang banyak menawarkan pelayanan dan mempunyai peranan penting bagi wisatawan yang butuh penginapan, persatuan hotel dan restoran indonesia menjadi garda terdepan para pengusaha untuk menyampaikan dan mengusulkan aspirasi mereka demi mengurangi kerugian semakin besar. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. *Waiter* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. *Restaurant* adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Adapun yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimanakah efektivitas waiter dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di Grand Arabia *Restaurant*. Adapun yang menjadi tujuan penulisan Karya Tulis Akhir (KTA) adalah untuk mengetahui efektivitas waiter dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di Grand Arabia *Restaurant* dan mengetahui kendala yang di hadapi dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di Grand Arabia *Restaurant*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menelaah masalah yang ada pada masa sekarang. Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan Kualitas layanan *waiter* selama pandemi covid – 19 menunjukkan peningkatan, berdasarkan pernyataan tersebut pelayanan yang baik dapat menimbulkan citra yang baik dan tamu juga tidak akan merasa kecewa karena telah mendapatkan pelayanan yang baik. Berdasarkan permasalahan KTA di atas menunjukkan bahwa adanya Tugas dan tanggung jawab seorang waiter dalam meningkatkan kualitas layanan dengan baik selama pandemi meliputi mematuhi prokes, menyediakan makanan yang berkualitas dan menjaga kebersihan restaurant dengan baik dan benar.

Kata Kunci: Efektivitas, *Waiter*, Kualitas Layanan, *Restaurant*

BAB I

A.Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar. Pemberitaan di media massa terkait dengan penutupan usaha hotel menjadikan Pandemi Covid19 ini menjadi bencana bagi industri perhotelan di Indonesia. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh pengusaha hotel, pengusaha pariwisata, asosiasi perhotelan serta pemerintah dalam mengurangi dampak kerugian bagi industry hotel terutama di Indonesia. Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia menjadi garda terdepan para pengusaha untuk menyampaikan dan mengusulkan aspirasi mereka demi mengurangi kerugian semakin besar. Usulan relaksasipun disusun dan diajukan kepada pemerintah. Dasar lainnya adalah kondisi para pengusaha hotel yang menggunakan perbankan sebagai modal usaha menghadapi sulitnya melakukan pembayaran pinjaman juga memperparah kondisi industri perhotelan. Analisa ini dilakukan selama dua bulan dengan mengumpulkan berita berita dari berbagai sumber dan juga pengambilan dan kutipan dari kegiatan webinar yang dilakukan selama kebijakan pemerintah untuk tetap dan bekerja dari rumah selama kurang lebih dua bulan ini. Adapun hasil dari analisa deskriptif ini didapati industri perhotelan memerlukan relaksasi yang lebih nyata dari pemerintah untuk menyelamatkan industri perhotelan (Diayudha, 2020).

Dalam sebuah hotel memiliki beberapa *department*, salah satunya adalah departemen *Food&Beverage*. *Food&Beverage* umumnya terdiri dari *banquet*, *steward*, *room services*, *bartender*, dan *restaurant*.

Restaurant adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Petugas yang melayani tamu di *restaurant* di sebut *waiter*. *Waiter* dianggap sebagai kata kunci dan tidak bisa dihilangkan begitu saja. Tanpa adanya seorang *waiter*, *restaurant* yang kecil sekalipun akan kesulitan mendapatkan kepuasan dari tamunya yang akan membuat tamu kembali lagi ke *restaurant* mereka. Selain itu, *waiter* juga dianggap sebagai salah satu bagian terpenting dari *restaurant*, karena *waiter* selalu menjadi sarana komunikasi dari tamu ke *chef* atau bagian dapur mengenai pemesanan makanan mereka. Baik buruk nya kinerja pelayanan *waiter* berpengaruh bagi citra hotel.

Menurut Ravianto (2014:11), efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Penulis tertarik untuk membahas tentang seberapa efektif pekerjaan yang dilakukan *waiter* dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid-19.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penulis meneliti sebuah karya tulis dengan judul **“EFEKTIVITAS WAITER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI GRAND ARABIA RESTAURANT”**.

B.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, rumusan masalah yang di ajukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah efektivitas *waiter* dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di *Grand Arabia Restaurant* ?
2. Apasajakah kendala yang di hadapi dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di *Grand Arabia Restaurant* ?

C.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui efektivitas *waiter* dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di *Grand Arabia Restaurant*.
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 di *Grand Arabia Restaurant*.

D. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini di harapkan akan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perhotelan dan menambah kajian ilmu perhotelan

terutama pada bagian ilmu pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage services*).

Hasil dari penelitian ini juga di harapkan dapat memberikan gambaran efektivitas *waiter* dalam meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19 yang ada di sebuah hotel.

b) Manfaat Praktis

Manfaat praktis, untuk dapat memberikan masukan yang positif dan terarah dalam upaya peningkatan pendidikan khususnya di bidang layanan, sebagai bahan perpustakaan atau bahan baca serta bahan kajian ilmu untuk dapat meningkatkan efektivitas layanan para *waiter* di hotel-hotel selama pandemi covid – 19.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif bermakna melakukan pengamatan-pengamatan, mencari pola-pola konsep yang sebelumnya tidak ditentukan. Metode penyajian data dilakukan secara deskriptif yang bertujuan menggambarkan dan menelaah masalah yang ada pada masa sekarang. Deskriptif tulis dalam bentuk naratif digunakan untuk menyajikan gambaran yang menyeluruh tentang apa yang menjadi dalam kegiatan yang di laporkan.

1. Definisi Operasional Penelitian

- a. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Raviyanto, 2014:11)
- b. *Waiter* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional.
- c. Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Grand Arabia Hotel, Banda Aceh

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah *Waiter*, Tamu dan *Supervisor Restaurant*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan metode :

a) Observasi

Observasi menurut Sugiyono, (2016: 232) adalah pengamatan terhadap suatu objek yang di teliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam

penelitian. Secara langsung adalah terjun ke lapangan terlibat seluruh panca indera.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

b) Wawancara (Interview)

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara atau tanya jawab dengan manajemen yang terkait, *Waiter*, Tamu dan *Supervisor Restaurant*.

5. Sumber Data

Data yang diperlukan oleh peneliti untuk penelitian ini bersumber dari:

1. Data sekunder (*Library research*) yaitu data yang diperoleh melalui media perantara berupa buku-buku, jurnal, dan catatan.
2. Data Primer (*Field Research*) yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan dikumpulkan saat penelitian lapangan.

BAB II

EFEKTIVITAS WAITER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19

A. Pengertian *Food & Beverage*

Food & Beverage adalah sebuah departemen yang bertugas memberikan pelayanan dan penyajian di bagian makanan dan minuman untuk tamu. Oleh karena itu, departemen *Food & Beverage* memiliki peranan yang besar dan sangat penting di dalam sebuah hotel. Baik atau buruknya, berhasil atau tidaknya sebuah hotel salah satunya dipengaruhi oleh *Food & Beverage Service*.

Food & Beverage Department dikatakan departemen yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *F&B service*.

Departemen ini merupakan sumber pendapatan, reputasi, kepuasan tamu.

1. Sumber pendapatan pada hotel melalui penjualan produk *Food & Beverage Departement*.

Di sebuah Hotel tentunya sangat memperhatikan keuntungan yang akan diperoleh, sebuah hotel beroperasi dengan memperkirakan keuntungan. Keuntungan tersebut bisa didapat dari departemen yang mendukung operasional hotel, dengan menjual produk hotel dan jasa kepada tamu dengan sebaik

mungkin akan meningkatkan pendapatan hotel sehingga keuntungan yang diperoleh sebuah hotel pun menjadi lebih besar. Dengan menjual makanan dan minuman, ruangan *meeting* atau untuk acara tertentu serta fasilitas lainnya yang ada di hotel. Dengan demikian sumber pendapatan dari tamu dan berdasarkan pendapatan yang di peroleh, maka hotel dapat melangsungkan operasionalnya.

2. Meningkatkan Reputasi Hotel

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk membangun citra hotel yaitu bisa dengan membangun gedung yang luas serta kelengkapan fasilitas yang mewah, tetapi ada faktor yang dikategorikan sulit untuk membangun citra hotel yaitu pelayanan yang baik dan maksimal, jika hal tersebut berhasil dilakukan maka citra perusahaan akan mudah didapat melalui faktor tersebut, keuntungan yang lebih besar pun akan lebih mudah di raih, yang menjadi permasalahan yaitu kurangnya standar baku untuk pelayanannya. Baik buruknya pelayanan yang diberi oleh sebuah hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu atau harapan pelanggan. Setiap *waiter* yang ada di *Food & Bevarage Departement* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkesan bagi tamu yang ada di hotel.

3. Menambah Kepuasan Tamu Dari Segi Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi tugas utama dari *management Food & Bevarage Department* dikatakan demikian karena petugas dari departemen ini berhubungan langsung dalam melayani makan dan minum

para tamu yang ada di hotel. Untuk itu petugas dari departemen ini pun harus senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standart pelayanan yang baku agar dapat menimbulkan kepuasan tamu, tidak hanya itu keberhasilan memberi pelayanan terbaik dan berkualitas kepada tamu dapat mengangkat citra hotel, karena tamu merasa sangat di perhatikan dan diberi pelayanan dengan baik.

Secara umum, tugas dan tanggung jawab dari departemen *Food & Beverage Service* adalah untuk memastikan memberikan kualitas pelayanan di *Restaurant, Room Service, Bar Cafe, Lounge dan Coffee Shop* baik di hotel, kapal pesiar atau *independence outlet* berjalan dengan efektif dan efisien serta menghasilkan nilai bisnis yang positif.

Secara garis besar semua posisi pada departemen ini mengharuskan karyawan untuk selalu tampil bersih, ramah, sopan dan santun. Memiliki keterampilan komunikasi dan bahasa yang fasih, senang berinteraksi dengan orang lain, cekatan dan terampil serta memiliki jiwa usaha dan inovasi tinggi dalam menghadirkan sebuah pelayanan kepada para tamu *external* dan *internal*.

A. Posisi kerja di departemen *Food & Beverage Service*:

1. *Waiter/Waitress*

Tugas utama *waiter/s* adalah melayani tamu di dalam melakukan pemesanan menu dan mengantarkan pesanan tersebut hingga sampai ke meja tamu. *Waiter/s* juga bertugas untuk menjaga kebersihan outlet dan meja tamu.

2. *Order Taker*

Tugas *order taker* ini melayani tamu yang melakukan pemesanan menu lewat kamar hotel dan mengantarkan pesanan tersebut ke kamar dari tamu yang memesan.

3. *Barista*

Tugas *barista* adalah membuat menu minuman non alcoholic seperti menguasai pembuatan beraneka ragam *Coffee & Tea*.

4. *Bartender*

Tugas *bartender* ini membuat menu minuman *alcoholic* dan melayani tamu di *bar* hotel.

5. *Admin F&B Service*

Tugas Admin di dalam *F&B Service* adalah membuat, menginput dokumen dan melakukan stock opname terhadap bahan baku dan peralatan yang ada di *F&B Service store*

6. *Cashier*

Tugas *cashier* ini adalah mencatat tamu yang datang ke *restaurant*, menerima pembayaran dan membuat laporan dan transaksi keuangan untuk diserahkan ke departemen akunting.

7. *Captain/leader*

Tugas utama kapten ini adalah koordinator para *waiter* di dalam melakukan tugasnya

8. *Supervisor Restaurant*

Tugas utama *supervisor restaurant* ini adalah melakukan kontrol terhadap kinerja *waiter* dan admin. Selain itu membuat jadwal kerja, memberikan pelatihan kepada karyawan, membantu staff dalam *handling complain* dan masalah operasional lainnya, serta memastikan ketersediaan stock barang-barang dan peralatan kerja.

9. *Outlet Manager*

Outlet Manager ini adalah pimpinan atau kepala *Restaurant, Bar, Lounge, Cafe, Coffee Shop dan Banquet / meeting room*. Tugasnya adalah membuat kebijakan dan bertanggung jawab penuh atas operasional terhadap outlet yang dikelolanya. Misalnya: membuat menu dengan *head chef*, merumuskan kalender rencana promosi, membuat dan mengevaluasi biaya produksi dan operasional, melatih, mengembangkan, dan membimbing karyawan. Serta, mengawasi jalannya operasional kerja di outlet yang dipimpinnya.

10. *Food & Beverage Manager*

Bertugas untuk membawahi semua *Outlet Manager*, posisi ini bertanggung jawab penuh atas pengelolaan Sumber Daya Manusia, memastikan keuntungan dalam bisnis di departemennya, mengelola dan mengawasi standar kerja, mengevaluasi operational kerja, menerapkan perubahan strategi bisnis dan aktifitas-aktifitas lainnya.

11. *Food & Beverage Director*

Umumnya, posisi ini membawahi dua departemen sekaligus yaitu *Food & Beverage Service dan Kitchen*. Bertanggung jawab penuh atas semua aktifitas *management* untuk kedua departemen tersebut.

Posisi-posisi yang tersedia untuk *department Food & Beverage* ini umumnya berbeda-beda antara hotel satu dengan hotel yang lainnya. Penentuan posisi kerja biasanya mengikuti:

1. Besar kecilnya *scope* operasional kerja yang dicerminkan dari skala klasifikasi bintang. Semakin tinggi bintangnya maka semakin banyak pula posisi yang tersedia.
2. Standar nama-nama, tugas dan tanggung jawab disetiap hotel sesuai dengan karakter brand yang diusungnya.

B. Pada umumnya *F&B* dalam pelayanan di bagi dalam beberapa yaitu :

1. *Restaurant*, merupakan suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat menikmati atau membeli makanan dan minuman, karena hal ini merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makanan dan minum bagi tamu yang memerlukannya.
2. *Bar*, merupakan suatu tempat secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak
3. *Room Service*, merupakan bagian yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman.

4. *Banquet*, merupakan bagian yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman khusus di luar *restaurant*
5. *Steward*, merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan *F&B department*.

C. Pembagian *Food and Beverage*

F&B dapat dibagi menjadi dua bagian sesuai dengan tugasnya masing-masing yaitu:

- 1) *F&B* bagian depan (*front service*)

Biasanya terdiri dari *restaurant*, *bar*, dan *room service*. Petugas di bagian ini langsung berhubungan dengan para tamu.

- 2) *F&B* bagian belakang (*back service*)

Biasanya terdiri dari bagian *kitchen*, *service bar*, dan *canteen*. Disebut *back service* karena tidak langsung berhubungan dengan tamu.

D. Tujuan *Food and Beverage*

- 1) Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya sehingga mendapatkan pelanggan yang banyak
- 2) Memberikan pelayanan sebaik mungkin hingga tamu merasa puas.
- 3) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya

B. PENGERTIAN EFEKTIVITAS

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila

suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Ravianto, 2014:11).

Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka mereka dinilai semakin efektif (Gibson et.al, Bungkaes 2013:46).

Efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan antara keluaran “*output*” yang dicapai dengan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan “*input*” dalam suatu perusahaan atau seseorang (Prasetyo Budi Saksono).

Efektivitas ialah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan (Sondang P.Siagian).

Efektifitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan (Wiyono, 2007:137)

Efektivitas adalah manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya Abdurrahmat (2003:92)

a. Kriteria Efektivitas

Suatu kegiatan atau aktivitas dapat dikatakan efektif bila memenuhi beberapa kriteria tertentu. Efektivitas sangat berhubungan dengan terlaksananya

semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, serta adanya usaha atau partisipasi aktif dari pelaksana tugas tersebut.

Secara umum beberapa tolak ukur atau kriteria efektivitas ialah sebagai berikut:

1. Efektivitas keseluruhan yaitu sejauh mana seseorang atau organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya.
2. Produktivitas yaitu kuantitas produk atau jasa pokok yang dihasilkan seseorang kelompok atau organisasi.
3. Efisiensi yaitu ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
4. Laba yaitu keuntungan atas penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan suatu kegiatan.
5. Pertumbuhan yaitu suatu perbandingan antara keadaan organisasi sekarang dengan keadaan masa sebelumnya “tenaga kerja, fasilitas, harga, penjualan, laba, modal, market share dan lainnya”.
6. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumberdaya sepanjang waktu, khususnya dalam masa-masa sulit.
7. Semangat kerja yaitu kecenderungan seseorang berusaha lebih keras mencapai tujuan organisasi, misalnya perasaan terikat, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.

8. Kepuasan kerja yaitu timbal-balik atau kompensasi positif yang dirasakan seseorang atas peranannya dalam organisasi.
9. Penerimaan tujuan organisasi yaitu diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap individu dan unit-unit di dalam suatu organisasi.
10. Keterpaduan yaitu adanya komunikasi dan kerjasama yang baik antar anggota organisasi dalam mengkoordinasikan usaha kerja mereka.
11. Keluwesan adaptasi yaitu kemampuan individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan.
12. Penilaian pihak luar yaitu penilaian terhadap individu atau organisasi dari pihak-pihak lain di suatu lingkungan yang berhubungan dengan individu atau organisasi tersebut.

b. Pengukuran Efektivitas Kegiatan

Untuk mengetahui efektivitas suatu kegiatan diperlukan pengetahuan tentang cara mengukur efektivitas. Menurut Sumaatmaja (2006:42) bahwa “pengukuran efektivitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga” Dari pendapat tersebut tampak bahwa pada dasarnya alat ukur efektifitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, tenaga yang melaksanakan dan hasil yang telah diperoleh.

Guna kepentingan penelitian ini, peneliti akan menjelaskan alat ukur efektivitas sebagaimana pendapat ahli di atas sebagai berikut:

1) Efektivitas Waktu

Setiap orang atau kelompok yang melaksanakan kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal mungkin. Hal ini berarti bahwa waktu sangatlah penting dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Jika waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif.

2) Efektivitas Tenaga

Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga fisik dan pikiran individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkenaan dengan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak maka dapat dikatakan pekerjaan tersebut tidak efektif.

3) Hasil yang Diperoleh

Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pekerjaan adalah hasil. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan dilaksanakan. Oleh karena itu sebelum kegiatan dilaksanakan ditentukan dulu tujuan yang diharapkan. Jika tujuan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka artinya kegiatan tidak efektif.

c. Contoh Efektivitas

1) Ada banyak sekali bentuk dan contoh efektivitas di berbagai bidang kerja maupun organisasi. Adapun beberapa contoh efektivitas dalam lingkungan organisasi diantaranya yaitu:

1. Seorang waiter diharapkan dapat melayani 10 tamu setiap harinya. Pada kenyataannya waiter tersebut dapat melayani 14 pelanggan per hari maka waiter tersebut dianggap memiliki efektivitas yang baik.
2. Seorang manajer membawahi 20 orang pegawai dan harus membagi tugas/pekerjaan masing-masing pegawai tersebut. Pada kenyataannya manajer tersebut tidak menentukan orang terbaik disuatu posisi, maka manajer tersebut dianggap tidak memiliki efektivitas yang baik.

C. Pengertian Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 244), Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

b. Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2016: 442) terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang diidentifikasi pelanggan yaitu:

(1) 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.

(2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

(3) Jaminan (*Assurance*)

Yakni 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 keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

(4) Empati (*Emphaty*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

(5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

c. Karakteristik Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2016), Karakteristik Layanan memiliki empat sifat karakteristik, yaitu:

(1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Layanan merupakan suatu hal yang tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau dicium.

(2) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Layanan merupakan sesuatu yang dijual sekali dan kemudian diterbitkan khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan.

(3) Keragaman (*Variability*)

Layanan memiliki begitu banyak variasi dan kualitas tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

(4) Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Layanan memiliki karakteristik tidak tahan lama dan tidak dapat difungsikan karena sifatnya yang tidak berwujud fisik.

D. Pengertian Pandemi

Pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir di seluruh negara atau benua, biasanya mengenai banyak orang. Contoh penyakit yang menjadi pandemi adalah Coronavirus disease 2019 (Covid-19).

BAB III

**EFEKTIVITAS WAITER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI GRAND ARABIA
RESTAURANT**

A. Sejarah Umum Grand Arabia Hotel

Mulanya hotel ini bernama PAVILIUN SELAWAH tahun 1993 yang dimiliki oleh pak Mirwan atau yang biasa dipanggil pak ucok. Sempat diubah menjadi ACEH HOUSE GROUP. Namun setelah kejadian tsunami hotel yang semula dipegang oleh keluarga pak Mirwan Amir, dialihkan kepada keluarga pak Said. Hingga pada akhirnya setelah penjualan saham oleh pak Mirwan Amir kepada bapak Said Salim pada bulan September tahun 2014 berubahlah nama hotel ini menjadi GRAND ARABIA HOTEL.

Grand Arabia Hotel Aceh yang beralamat di Jl. Prof. A. Majid Ibrahim II No. 3, kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh 23246 bisa dikunjungi dengan kendaraan selama 30 menit dari bandara Sultan Iskandar Muda, dan bila dari Masjid Raya Baiturrahman anda hanya perlu berjalan kaki dari 10 menit saja.

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi

2. *Manager*

Manager bertugas untuk memimpin, mengkoordinir, mengarahkan dan mengevaluasi seluruh kegiatan yang ada di perusahaan, dalam hal ini hotel.

Tugas pokok antara lain:

- a. Memimpin, mengkoordinir, mengarahkan dan mengevaluasi serta memastikan bahwa pelaksanaan dibidang operasional dilaksanakan sesuai dengan kebijaksanaan dan prosedur yang telah digariskan;
- b. Senantiasa mengikuti perkembangan mengenai kebijakan-kebijakan, peraturan-peraturan serta prosedur-prosedur yang telah dikeluarkan oleh *Director* mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah perhotelan;
- c. Menyusun dan merumuskan masukan-masukan kepada *Director* mengenai kebijakan-kebijakan, rencana-rencana dan program-program yang akan dilaksanakan;
- d. Mengadakan, memelihara, meningkatkan kerjasama dan hubungan baik dengan perusahaan-perusahaan terkait untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat diperlukan dalam rangka peningkatan pengusaha;
- e. Mengkoordinir, mengarahkan dan melakukan kegiatan pemasaran untuk mendapatkan, mengembangkan dan memelihara pangsa pasar dalam dan luar negeri dalam upaya meningkatkan pendapatan usaha;
- f. Menjaga disiplin kerja dan memperhatikan serta mengusahakan peningkatan kemampuan dan keterampilan bawahan;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh *Director*.

3. *Accounting*

Tugas *Accounting* yang paling utama adalah melakukan pencatatan pemasukan dan pengeluaran di perusahaan, serta bertugas untuk memasukan data melalui sistem yang digunakan.

Tugas pokok antara lain:

- a. Siap melakukan data *entry* dari jurnal yang ada dan memasukkannya ke dalam sistem perusahaan.
- b. Menjamin jika pembukuan keuangan kantor selalu tersedia dan terlaksana dengan baik. Bekerja sesuai dengan target perusahaan yang ditentukan.
- c. Selalu teliti dalam memasukan data *entry* yang dibutuhkan ke dalam sistem yang ada di perusahaan. Terutama menjamin jika tidak ada yang terlewatkan.
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap data yang dimasuk verifikasi terhadap kelengkapan dokumen yang diberlakukan dan berhubungan dengan berbagai jenis transaksi.

4. *Sales Manager*

Tugas utama *Sales Manager* adalah menyetujui harga *bottom* yang ditawarkan oleh tamu, menyetujui segala kegiatan yang akan di laksanakan oleh *Public Relation* maupun *Sales*, memimpin seluruh Sumber Daya Manusia *Sales & Marketing*, bertanggung jawab langsung kepada *General Manager*.

Tugas pokok antara lain:

- a. Bertugas mengawasi tim penjualan
- b. Turut menangani keluhan pengguna
- c. Pemimpin penjualan juga membuat penganggaran
- d. Pemimpin penjualan wajib *memonitoring* pelanggan
- e. Pemimpin penjualan menentukan jadwal waktu promosi
- f. Pemimpin penjualan menyelenggarakan pelatihan untuk tim.

5. *Supervisor Housekeeping*

Tugas utama *Supervisor Housekeeping* adalah menganalisa, memprediksi, membuat estimasi yang benar dan *execute* yang tepat sasaran.

Tugas pokok antara lain:

- a. Mengkoordinir seluruh *section* yang berada dalam organisasi *housekeeping department*.
- b. Membuat *planning* strategi perubahan atau pergantian, penambahan aset untuk semua *section* yang tentunya disesuaikan dengan *budget* yang ditentukan.
- c. Membuat dan mengajukan ilustrasi *budget*.
- d. Melakukan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru mengenai sistem kerja maupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.
- e. Melakukan observasi dan melakukan *purchase request* untuk kebutuhan barang-barang (alat-alat) keperluan *housekeeping*.

- f. Melakukan kontrol dalam segi *managing cost* / penghematan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.
- g. Melakukan inspeksi dengan metode *on the spot cheking*.
- h. Supervisi yang details dan *critism* terhadap semua kegiatan *operational*.
- i. Analisa terhadap segala bentuk keluhan dan *action* yang tepat dengan memberikan solusi yang baik.
- j. *Coaching, Training* untuk semua *staff housekeeping*.
- k. Melakukan *internal meeting* yang rutin untuk evaluasi hasil kerja dan *solving problem* yang timbul.

6. *Supervisor Engineering*

Tugas *Supervisor Engineering* adalah:

- a. Memeriksa alat-alat yang ada di hotel.
- b. Memonitor perawatan atau perbaikan alat-alat yang di lakukan oleh bawahan.

7. *Supervisor F&B Service*

Tugas *Supervisor F&B Service* adalah:

- a. Memonitor penggunaan stok bahan yang ada.
- b. Memeriksa *daily report* yang dilaporkan oleh bawahan.
- c. Memastikan pelayanan kepada pelanggan sudah sesuai standar.
- d. Menangani apabila ada keluhan dari konsumen.
- e. Mengatur pembagian kerja setiap bawahan dan memastikan jika semuanya terbagi dengan adil.

- f. Memastikan kebersihan, kesehatan, serta kedisiplinan setiap bagian yang berada di bawah kendalinya secara langsung.
- g. Berhubungan langsung dengan tamu *VIP*.
- h. Melakukan evaluasi kinerja para bawahan.

8. *Supervior Front Office*

Tugas utama *Supervisor Front Office* adalah memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada *staff front desk* serta mengontrol kode akses komputer di *front desk*.

Tugas pokok antara lain:

- a. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *Front Office*
- b. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh *Front Desk Agent*
- c. Memberi persetujuan transaksi *paid out* tamu untuk jumlah tertentu
- d. Memberi persetujuan penggunaan *housebank* oleh *Front Desk Agent*
- e. Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup
- f. Mengatur jadwal setiap *staff front desk*

9. *F&B Product Leader*

Tugas *F&B Product Leader* adalah memimpin para *staff* yang bertugas untuk mengolah bahan makanan dan minuman menjadi makanan dan minuman siap saji.

10. *Security*

Tugas *Security* adalah:

- a. Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam secara bergantian dengan petugas keamanan yang lain

- b. Melaporkan segala kejadian / peristiwa yang terjadi di hotel ke *security manager* atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu
- c. Berjaga di pos keamanan hotel dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun *staff* hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan.

2) Kegiatan Umum Perusahaan

Grand Arabia Hotel dalam kegiatan operasinya pada umumnya menyediakan jasa, yaitu jasa penginapan. Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan meliputi aktivitas umum dan aktivitas minor. Aktivitas minor ini dilakukan guna melengkapi jasa dalam penyediaan layanan hotel sehingga tamu merasakan kepuasan yang lebih dari jasa yang ditawarkan hotel ini.

1. Aktivitas Umum

Hotel Grand Arabia bagi para tamu menyediakan berbagai fasilitas-fasilitas untuk memuaskan para tamu sebagai berikut:

1) Penyewaan *Room*

Grand Arabia Hotel mempunyai 83 kamar yang terdiri dari:

Tipe Kamar	Jumlah Kamar
<i>Deluxe Room</i>	3 kamar
<i>Grand Deluxe Room</i>	20 kamar
2) <i>Grand Deluxe Twin</i>	18 kamar
<i>Junior Suite Queen</i>	20 kamar
<i>Junior Suite Twin</i>	7 kamar
<i>President</i>	2 kamar
<i>Superior Queen</i>	11 kamar
<i>Superior Twin</i>	3 kamar

Table Jenis kamar yang ada di Grand arabia Hotel

2) Grand Arabia Hotel juga memiliki fasilitas *restaurant* untuk membantu aktivitas usaha.

2. Aktivitas Minor

Aktivitas minor adalah aktivitas-aktivitas pelengkap yang ada pada hotel seperti:

1) Pihak hotel menyediakan *laundry*. Selain itu terdapat fasilitas 3 *Meeting Room* untuk pertemuan, acara perusahaan dan lainnya yang terdapat di lantai 1 dan di lantai 2.

2) *Abraj Rooftop Lounge*

Grand Arabia Hotel juga menyediakan tempat bersantai di sore hingga malam hari, yaitu tepatnya di *Abraj Rooftop Lounge* yang berada di lantai 6.

B. Efektivitas *Waiter* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Selama Pandemi Covid – 19 di Grand Arabia Restaurant

Efektivitas *waiter* adalah tingkat keberhasilan *waiter* dalam menjalankan tugas. Kualitas layanan *waiter* selama pandemi covid – 19 menunjukkan peningkatan . Ini diperoleh berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di *Restaurant Grand Arabia*.

Efektivitas tersebut dapat dilihat dari penggunaan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, contohnya adalah *waiter* menyajikan makanan kepada tamu di waktu yang tepat, ketika tamu membutuhkan *waiter* *waiter* langsung sigap menghampiri, kemudian *waiter* menyajikan makanan sesuai yang dipesan tanpa ada kesalahan dalam pesanan. Berdasarkan pernyataan tersebut pelayanan yang baik dapat menimbulkan citra yang baik dan tamu juga tidak akan merasa kecewa karena telah mendapatkan pelayanan yang baik.

Layanan yang baik dan benar sudah pasti membuat tamu merasa senang dan puas, begitu juga dalam melayani tamu selama pandemi covid – 19 *waiter* senantiasa menerapkan protokol kesehatan (prokes) meliputi 5 M yaitu Mencuci tangan, Memakai masker, Menjaga jarak, Memakai *hand sanitizer*, dan Menjauhi kerumunan.

Selain itu, pihak *restaurant* juga menyediakan makanan - makanan yang terjaga kebersihan dan berkualitas untuk tamu, juga menjaga daya tahan tubuh *waiter* agar dapat melayani tamu dengan maksimal.

Dalam *restaurant*, *waiter* harus bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu di *restaurant*, maka dari itu *waiter* harus melaksanakan tugas – tugasnya dengan teliti, baik dan benar karena kebersihan, keindahan dan kenyamanan adalah kunci yang paling utama dalam meningkatkan kepuasan tamu agar tamu merasa lebih nyaman sehingga dapat meningkatkan efektivitas kualitas layanan.

C. Kendala Yang di Hadapi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kualitas Layanan Selama Pandemi Covid – 19 di Grand Arabia Restaurant

Dalam setiap proses pelayanan makanan dan minuman saat operasional tidak selalu berjalan lancar, ada beberapa kendala. beberapa kendala tersebut antara lain sebagai berikut:

1. *Waiter* menjalankan peran lebih. Hal ini menyebabkan seorang *waiter* tidak fokus dalam menjalankan tugasnya.
2. Pembagian sesi istirahat yang tidak efektif. Pembagian waktu istirahat yang kurang baik berdampak pada kelancaran operasional. Terkadang seorang *waiter* harus mem *back up* pekerjaan *waiter* lain karena sedang istirahat.
3. Kurangnya pemahaman *waiter* terhadap menu, banyak *waiter* yang kurang paham dengan isi menu yang ditawarkan, sehingga ketika *taking order* dan tamu meminta untuk menjelaskan menu tersebut *waiter* yang tidak menguasai menu akan terlihat tidak profesional di depan tamu.

4. Tamu yang tidak mematuhi protokol kesehatan di saat pandemi Covid 19. Hal ini terjadi karena tidak semua tamu sadar akan pentingnya memahami peraturan kesehatan di masa pandemi.

D. Solusi Dalam Menangani Kendala Yang Di Hadapi Saat Meningkatkan Efektivitas Kualitas Layanan Saat Pandemi Covid – 19 di Grand Arabia Restaurant

Setiap permasalahan yang datang merupakan tantangan bagi pihak hotel untuk menyelesaikannya. Oleh sebab itu pihak hotel perlu memikirkan perubahan yang diperlukan agar masalah seperti ini tidak terulang kembali.

Beberapa solusi yaitu:

1. Agar pelayanan maksimal, *waiter* diharapkan mengikuti *briefing* setiap hari sebelum mulai bekerja. Dan melakukan *internal meeting* yang rutin untuk mengevaluasi hasil kerja dan permasalahan yang timbul. Dengan adanya *briefing* dan *internal meeting* dapat memperbaiki kesalahan – kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
2. Menjalani komunikasi yang baik sesama *waiter*, pihak *kitchen, bar* dan sekelilingnya supaya operasional tidak terhambat.
3. Menegaskan kepada *waiter* untuk mengenakan atribut protokol kesehatan dan juga memberitahukan kepada setiap tamu tentang pentingnya menerapkan protokol kesehatan.

4. *Waiter* harus memiliki rasa kepekaan yang tinggi, karena ketika melayani tamu *waiter* di harapkan sigap dalam melayani tamu tanpa harus membuat tamu menunggu untuk dibantu.
5. *Restaurant* perlu mengadakan pembersihan secara berkala terutama pada bagian – bagian yang sering terlihat oleh tamu. Dengan adanya pembersihan ini dapat meningkatkan reputasi dari hotel itu sendiri.
6. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal *waiter* diharapkan untuk diberikan waktu istirahat yang cukup.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan di atas, maka kesimpulan dari Karya Tulis ini adalah sebagai berikut:

1. Tugas dan tanggung jawab seorang *waiter* dalam meningkatkan kualitas layanan dengan baik selama pandemi meliputi mematuhi prokes, menyediakan makanan yang berkualitas dan menjaga kebersihan *restaurant* dengan baik dan benar.
2. Kendala – kendala yang dihadapi *waiter* saat meningkatkan efektivitas kualitas layanan yaitu *waiter* menjalankan peran lebih, pembagian sesi istirahat yang tidak efektif, kurangnya pemahaman *waiter* terhadap menu, dan tamu yang tidak mematuhi protokol kesehatan disaat pandemi covid – 19.
3. Solusi dari kendala – kendala yang dihadapi *waiter* dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan ialah menegaskan kepada *waiter* untuk mengenakan atribut protokol kesehatan untuk terhindar dari covid – 19, menjalin komunikasi yang baik supaya operasional tidak terhambat, *waiter* harus memiliki rasa kepekaan yang tinggi untuk melayani tamu agar tidak membuat tamu menunggu untuk dibantu, *waiter* juga harus diberi waktu istirahat yang cukup untuk dapat melayani dengan maksimal dan *restaurant* perlu mengadakan pembersihan secara berkala untuk kenyamanan tamu dan juga untuk meningkatkan reputasi hotel.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari Karya Tulis ini penulis memberikan saran kepada pihak hotel untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan yang mungkin dapat bermanfaat untuk kemajuan *Grand Arabia Restaurant* agar dapat meningkatkan efektifitas kualitas layanan.

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan di *Grand Arabia Restaurant* khususnya *food and beverage departement* diharapkan mengadakan progam bulanan yaitu program pelatihan (*training*) kepada *waiter*.
2. Untuk menghindari tersebar luasnya covid – 19 diharapkan kepada *waiter* untuk lebih ketat dalam menerapkan prokes.

DAFTAR PUSTAKA

Diayudha, L. (2020) Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 : Analisis Deskriptip. Journal fAME/.3(1), 40-59.

Pengertian Food & Beverage Department Beserta Hubungan Food & Beverage Department dengan Department lain Menurut Mertayasa, Saturday, April 18, 2020

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pengertian-food-beverage-department.html>

Kirana, Ratu Dena. 2019. Peran Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di EL Patio Coffee Shop, Melia Purosani Hotels Yogyakarta [Laporan Akhir]. Jember. (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

<https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah/>

<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/AndreCahyadi>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pengertian-food-beverage-department.html>

Lampiran



Lampiran



BIODATA PENELITIAN

Nama : Al Husna

Tempat / Tanggal Lahir : Banda Aceh, 19 Juni 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Telepon / Hp : 082188652037

Alamat : Jl. Mata Ie, Lr. H. Budiman, No. 2A Mata Ie Aceh Besar

Riwayat Pendidikan

Tahun 2006 – 2012 : MIN Teladan Banda Aceh

Tahun 2012 – 2014 : SMP Negeri 17 Banda Aceh

Tahun 2014 – 2017 : SMA Teuku Chik Kuta Karang

Tahun 2017 – 2021 : D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja -

Tahun 2021 : Internship Programme Hotel Grand Arabia

Tahun 2018 : Daily Worker Hotel Grand Arabia

Tahun 2018-2021 : Daily Worker Hotel Hermes Palace

Tahun 2019 : Daily Worker Hotel Ayani