

## **Pengaruh Kinerja *Room Service Waiter* Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Best Western Premier Solo Baru**

**Hanung Wijayanto<sup>1</sup>, Budi Purnomo<sup>2</sup>, Kris Cahyani Ermawati<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**Abstract:** *The performance of the room service waiter in the room service section is something that must always be considered to maintain the quality of service which is basically a standard than the Best Western Premier Solo Baru Hotel. This research uses descriptive qualitative which describes the problem by searching, collecting, recording, selecting and analyzing based on relevant theory, using observation, interview, documentation, and literature study methods. In this study, it is explained that the efficiency/smoothness of work and guest satisfaction can be obtained through the excellent work speed of each room service staff in delivering food, accuracy in ordering food according to demand and timeliness of delivery as well as the responsibilities of each room service staff in make the atmosphere in the room service section comfortable and make work smooth. The results of this study can be concluded that the performance of the room service waiter has been good, as evidenced by the lack of guest complaints and good online guest comments from guests. From the information above, it can be concluded that with the speed, accuracy, and good responsibility of each room service staff, it will lead to good efficiency/smooth work and will make guests feel satisfied with the services provided by the room service section.*

**Keywords:** *Room service, waiter, performance, service quality.*

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan industri penyumbang devisa yang cukup besar bagi negara. Maka dari itu industri pariwisata ini tidak dapat lepas dari suatu perencanaan wisata oleh wisatawan, tentunya para wisatawan memerlukan sejumlah pelayanan untuk mencukupi kebutuhan mereka ketika berwisata ke suatu tempat tertentu. Pelayanan tersebut merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh industri perhotelan.

Industri perhotelan merupakan salah satu industri di bidang hospitality yang menyediakan jasa penginapan sebagai produk utamanya. Hotel merupakan sarana akomodasi yang di dalamnya bertujuan untuk menunjang dan memenuhi kebutuhan tamu, tidak mengherankan bahwa hotel dijamin sekarang bisa dibilang unggul karena hotel bisa memberikan kepuasan bagi tamu. Cara mendapatkan tamu tidak luput dari hotel yang memperhatikan kualitas mutu dari pada hotelnya itu sendiri. Mereka harus memenuhi bahkan melebihi yang ada di harapan para pelanggan. Mereka harus mengerti benar yang diinginkan oleh tamu. Salah satu cara-cara yang bisa dipakai untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memiliki pelanggan yang puas. Kepuasan pelanggan membuat tamu merasa nyaman, sehingga tamu yang puas tentu kembali lagi ke hotel tersebut. Dengan kata lain, hotel tersebut mendapatkan sebuah kesetiaan dan kepercayaan dari konsumen, sehingga dapat mengundang banyak tamu lain untuk mengunjungi hotel tersebut.

Salah satu destinasi tempat wisata yang sedang berkembang saat ini adalah wilayah Solo. Solo merupakan Kota budaya yang berada di Kota Jawa Tengah. Kota ini memiliki beberapa tempat wisata yang wajib untuk dikunjungi seperti Keraton Surakarta Taman Balekambang, Taman Pelangi, dan lain-lain. Tempat-tempat tersebut memiliki keunikan tersendiri, sehingga Solo merupakan tempat yang wajib dikunjungi oleh wisatawan. Oleh karena itu hal inilah Kota Solo membangun hotel-hotel yang sifatnya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke Kota Solo.

Semakin berkembangnya pariwisata di Kota Solo maka semakin banyaknya pula kebutuhan wisatawan akomodasi perhotelan, sehingga muncullah wilayah baru yang di namakan Solo Baru. Solo Baru merupakan wilayah selatan dari

Kota Solo. Solo Baru juga memiliki berbagai macam hotel dengan bintangnya masing-masing.

Hotel yang berkembang di Solo Baru saat ini adalah hotel Best Western Premier Solo Baru, merupakan satu-satunya hotel berbintang 4 di wilayah Sukoharjo, berada di Solo Baru, tepatnya di jalan Ir. Soekarno, Solo Baru, Jawa Tengah. Hotel ini tidak hanya sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perhotelan yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap di hotel ini, namun hotel ini juga turut serta menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasanya. Dalam menjalankan bisnisnya, pihak Hotel Best Western Premier Solo Baru harus berusaha mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan tamu. Mereka harus memahami perilaku konsumen. Hal ini bertujuan untuk mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hotel yang besar di dalamnya terdapat beberapa departemen diantaranya, *Front Office department, House Keeping department, Food and Beverage department, Recreation department*. Masing-masing departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri tetapi mempunyai target yang sepadan yaitu untuk memenuhi kebutuhan tamu selama di hotel dengan cara-cara melayani dengan sepenuh hati sehingga dapat memuaskan tamu dari segi manapun.

Untuk memuaskan tamu, departemen food and beverage merupakan departemen yang paling penting untuk menjaga kepuasan tamu. Meskipun kualitas makanan adalah hal yang harus dijaga, namun ketika disajikan makanan kurang terasa nikmat, sedangkan pelayanan di hotel tersebut sangat baik, maka tamu akan tetap kembali untuk menikmati makanan di hotel tersebut dikarenakan pelayanan yang sangat memuaskan. Tamu bahkan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sepadan. Tamu yang puas menginap di hotel tersebut memberitahukan pengalaman dari kepuasan yang didapatinya saat menginap di hotel tersebut. Kepuasan tamu dapat terpengaruhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada tamu sesuai dengan yang dipersiapkan oleh tamu.

Disinilah peran sesungguhnya *food and beverage* dikarenakan pendapatan terbesar kedua di hotel berasal dari *food and beverage* departemen. Departemen ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage service* yang

meliputi *restaurant, banquet, bar*, dan *room service*, sedangkan *food and beverage product* meliputi *main kitchen, cold kitchen, pastry*. Jika restoran dan bar menjual makanan dan minuman di suatu tempat atau ruangan yang dikhususkan untuk menyajikan makanan, berbeda dengan *room service* yang menyajikan makanan dan minuman di kamar tamu hotel. Dalam fungsi ini juga termasuk mengambil pesanan (*taking order*), menyiapkan makanan maupun peralatan yang digunakan (*preparation*), mengantarkan dan menyajikan makanan dan minuman ke kamar tamu (*serve*), serta mengambil kembali peralatan-peralatan yang sudah selesai digunakan oleh tamu (*clear up*).

Banyaknya tamu yang menginginkan pelayanan *food and beverage* di kamar, maka dari itu *room service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang bagus dan memuaskan, serta mengedepankan pelayanan yang cepat, tepat, dan tetap menjaga kualitas pelayanan sesuai SOP (*standart operating prosedure*) yang sudah ditetapkan oleh hotel. Hal inilah yang harus diterapkan oleh setiap karyawan *room service* Hotel Best Western Premier Solo Baru demi mendapatkan kepuasan dari para tamu. Untuk mencapai tingkat kualitas produktifitas kerja dalam melayani tamu, maka dibutuhkan kecepatan, ketepatan, serta penampilan dalam bekerja. Peran semua karyawan maupun trainee sangat diperlukan untuk memperlancar operasional segala pekerjaan di *room service section* agar mencapai kualitas kerja yang maksimal. Dari uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi topik Tugas Akhir yang selanjutnya diberi judul "Pengaruh Kinerja *Room Service Waiter* Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Best Western Premier Solo Baru.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja *room service waiter* dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di Hotel Best Western Premier Solo Baru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Hotel

Dilihat dari asal-usul katanya, secara estimologis istilah hotel berasal dari bahasa Prancis "*Hostel*" yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau bepergian (Rumekso 2002:2).

Menurut buku *managing Front Office operation* dari AHMA (*American hotel & motel association*) yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana, hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan memberikan pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Berdasarkan urutannya, maka dapat disimpulkan hotel memiliki karakteristik yaitu mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan menjual pelayanan kepada para tamu-tamunya, dan berdasarkan pada pengertian yang telah dijelaskan sebelumnya maka hotel dalam menjalankan usaha selalu melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut: penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman, serta penyediaan fasilitas-fasilitas lain yang bersifat komersil.

Definisi lain dari hotel ialah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan kamar untuk beristirahat kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Ajeng Rahmawati, 2006:20).

### *Room Service Waiter and Waitress*

Menurut Suarhana (2006) *Room Service* adalah restoran yang dibuka untuk *breakfast, lunch, dinner* dimana makanan tamu dapat dihidangkan didalam kamar tamu yang menampilkan menu sederhana dan cepat dengan harga yang relatif.

Menurut Wiwoho (2008) *Room Service* adalah setiap hotel yang berukuran standar dipastikan memiliki salah satu fasilitas yang diberikan kepada tamu, yakni tamu dapat menikmati makanan untuk disantap, dan bagian di hotel yang menangani pelayanan pesanan tamu dikenal dengan istilah *Room Service* atau istilah lainnya *Room in Dining*.

Menurut Marsum WA (2001:17) *Waiter and waitress* adalah karyawan dalam sebuah restoran maupun di outlet lain seperti bar dan banquet yang bertugas melayani tamu, membuat tamu merasa nyaman, mendapat sambutan yang baik dalam mengambil makanan dan minuman.

### **Kinerja**

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijaksanaan dalam mewujudkan suatu sasaran, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan, strategi suatu organisasi.

Arti kata kinerja berasal dari kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seorang karyawan (Moeheriyono, 2009:69). Adapun beberapa aspek dalam kinerja karyawan meliputi: Hasil pekerjaan, bagaimana seseorang itu mendapat sesuatu dari yang sudah dikerjakannya. Kedisiplinan yaitu ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang sudah ditetapkan. Tanggung jawab dan kerjasama, bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun disaat adanya pengawasan maupun tidak.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2014:268) definisi “kualitas pelayanan” berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu menilai kualitas pelayanan melalui 5 prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya yaitu meliputi *reabilitas, responsif, jaminan, empati dan nyata*.

Definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat

dengan perusahaan, karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk membedakan fenomena yang diamati dilapangan oleh peneliti, metode penelitian yang menggambarkan penemuan variabel dilapangan (Lexy J Maelong, 2002: 3).

Kesimpulan peneliti tentang metode kualitatif adalah metode yang membandingkan yang telah terjadi dilapangan dengan landasan teori yang diterima untuk memberikan kesempurnaan ilmu yang berkaitan dengan obyek yang diteliti yang lebih menekankan pada proses dari pada produk atau outcome. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung mulai dari bulan february 2018 – juli 2018 di Food and Beverage Service Department lebih spesifik kebagian Room Service Section dan dilanjut dengan observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka di Hotel Best Western Premier Solo Baru.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 15 orang yang terdiri dari *FB Manager, FB Supervisor, FB Captain, Staff dan karyawan room service*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan *purposive sampling* dimana diperoleh 6 sampel yang terdiri atas; *FB Manager, FB Supervisor, FB Captain, Room Service Captain, Staff room service*.

Teknik pengambilan data yang digunakan meliputi; observasi yang dilakukan pada Februari 2018-Juli 2018, dalam penelitian ini yang dijadikan dokumen adalah dokumen-dokumen hotel dikarenakan data yang dibutuhkan departemen yang ada didalam hotel seperti sejarah hotel, fasilitas-fasilitas hotel dan sebagainya serta dokumentasi mengenai departemen yang diteliti pada saat beroperasi. Wawancara dengan 6 sampel, dan melakukan studi pustaka tentang segala hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi yang dilakukan ialah triangulasi dengan cara-cara membandingkan

data dari hasil observasi, dokumentasi, wawancara dan studi pustaka. Serta triangulasi teknik yang dicapai dengan menggunakan metode yang sepadan untuk mendapatkan data dari beberapa sumber yang berbeda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Room Service Waiter di Hotel Best Western Premier Solo Baru

#### 1. Kecepatan

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di *room service* Hotel Best Western Premier Solo Baru yang bersangkutan dengan kecepatan ialah kecepatan pengantaran makanan ke kamar yang sudah memenuhi standar, kecepatan pembuatan *bill* oleh *staff room service* yang sudah memenuhi standar, kecepatan *set up tray room service* yang sudah memenuhi standar, serta komunikasi yang baik antar staff membuat kinerja semakin baik, kendala ketika standar kecepatan tidak tercapai ialah ketika anak *training* yang mengantar sehingga kecepatan berkurang jika dibandingkan dengan *staff*, serta ketika hotel mengalami *high season* maka akan terjadi *rush* di bagian *room service* sehingga sangat mungkin terjadi kesalahan saat mengantar pesanan ke kamar.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Abdul Kholik selaku *FB Supervisor* beliau mengatakan bahwa kecepatan dalam pelayanan *room service* di Hotel Best Western Premier Solo Baru dinilai dari faktor kedisiplinan *staff room service* itu sendiri, dikarenakan kecepatan dalam pengantaran makanan dikamar merupakan hal mutlak dan harus diaplikasikan oleh setiap *staff room service* yang sedang berada di shift kerja tersebut, hal ini diperkuat oleh bapak Alfin selaku *room service captain* dan bapak Rais selaku *FB captain* mereka juga menjelaskan bahwa jika kecepatan dalam pengantaran makanan dalam *room service* memerlukan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang tinggi serta komunikasi yang harus selalu terjaga dari setiap *staff room service*, dengan didasari oleh ketiga hal tersebut maka akan menciptakan kondisi kerja yang stabil dari setiap *staff room service* dikarenakan mereka memiliki

kedisiplinan dan rasa tanggung jawab pada setiap pekerjaan yang diberikan. Tetapi untuk menciptakan hal tersebut tidaklah mudah dikarenakan dalam hal pelayanan kamar ada kalanya mengalami *high season* yang membuat *staff room service* pastinya mengalami kendala pada saat pengantaran makanan dikarenakan kamar sedang ramai, tentunya hal ini akan membuat *room service section* mengalami kesibukan yang luar biasa dikarenakan di hotel best western premier solo baru yang memiliki 348 kamar, dalam hal ini solusi dari manajemen FB Departemen adalah melakukan pelatihan berupa *training room service* untuk semua *staff room service* dan *restauran* dikarenakan diperlukannya *skill* dari setiap staff untuk menguasai ilmu *room service* untuk menangani masalah di *room service* ketika sedang *rush*, sehingga *staff restaurant* dapat ikut membantu ketika *restauran* sedang sepi, dalam hal tersebut tidaklah dilarang karena *outlet room service* sendiri merupakan pecahan dari *restauran* dan masih berkaitan erat dengan *restauran* sehingga diperlukannya komunikasi yang baik antara kedua *outlet* agar dapat saling melengkapi. Materi-materi yang diberikan oleh *management* berupa pelatihan membuat *bill* (*billing system*), *standart set up tray room service*, dan standar pengantaran setiap makanan dan kondimen nya. Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh manajemen dalam menunjang kecepatan dalam hal pengantaran makanan dikamar berupa penambahan lift karyawan, berikut gambar lift baru:



Gambar 1. Lift baru untuk karyawan  
(Sumber: Penelitian Penulis)

Penambahan lift karyawan tentunya mempermudah pekerjaan *staff room service*

dalam hal pengantaran makanan, yang sebelumnya karyawan hanya memiliki satu lift akses ke kamar maka sekarang karyawan memiliki dua akses ke kamar tentunya membuat kecepatan bertambah karena dapat terhindar dari saling antri untuk pengantaran makanan.

## 2. Ketepatan

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di *room service* hotel best western premier solo baru yang bersangkutan dengan ketepatan yaitu tentang ketepatan *standar set up tray room service* yang sudah sesuai standar, set up *cuttleries* yang sesuai dengan jenis makanan yang sudah sesuai standar, pengantaran makanan sesuai dengan pesanan tamu yang sudah sesuai dengan permintaan tamu, serta ketepatan waktu pengantaran makanan yang sudah sesuai standar, kendala yang dialami yang bersangkutan dengan ketepatan ialah ketika high season sehingga pesanan menumpuk sehingga tidak jarang terjadi *miss communication*.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Abdul Kholik selaku FB Supervisor beliau mengatakan bahwa ketepatan dalam pelayanan *room service* haruslah terjaga dikarenakan sudah adanya standar yang ada di *room service*, dalam hal ini ketepatan berhubungan dengan makanan dan *standar set up tray room service* serta ketepatan waktu pengantaran makanan, bapak Rais selaku *FB Captain* menjelaskan bahwa standar di *room service* merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan dikarenakan makanan yang dipesan oleh tamu haruslah sesuai dengan yang diterima oleh tamu serta penyusunan *cuttleries* yang tepat akan memudahkan tamu dalam menyantap makanan tersebut, dalam hal ini maka *staff room service* dituntut untuk mengetahui standar *set up* setiap makanan yang harus dikirim ke kamar serta waktu pengiriman makanan yang sesuai dengan menu yang dipesan oleh tamu. Bapak Alfin selaku *room service captain* juga menjelaskan bahwa pemilihan *cuttleries* yang tepat dan bersih maka akan membuat standar dari hotel tetap terjaga dan terhindar dari *complaint* tamu, beliau juga mengatakan

bahwa pentingnya ketepatan dalam menerima order juga harus diperhatikan sehingga tamu merasa diperhatikan jika menyangkut tentang selera makanan, hal ini juga harus didukung dengan komunikasi yang baik dari *staff* yang menerima order dari tamu, sehingga untuk menghindari *complaint* tamu ketika tamu menerima makanan yang tidak sesuai dengan yang dipesan maka *staff room service* melakukan *courtesy* kepada tamu sebelum makanan diantar dan harus sudah dipastikan terlebih dahulu tepat tidaknya makanan yang diantar ke kamar oleh *staff room service* yang lain. Standar ketepatan waktu pengiriman yang sesuai standar dari hotel best western dari mulai menerima pesanan sampai billing adalah dikisaran 20-40 menit, tergantung dari makanan yang dipesan oleh tamu karena untuk waktu pemasakan setiap makanan memiliki durasi-durasi tersendiri. Dalam hal ketepatan di *room service* berikut didukung oleh gambar berikut ini :



Gambar 2. Standart set up tray room service  
(Sumber: Penelitian Penulis)

Berikut adalah gambaran makanan serta *cuttleries* yang tepat yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh hotel best western premier solo baru



Gambar 3. Captain order yang sudah ditulis waktu order tamu  
(Sumber: Penelitian Penulis)

Berikut adalah contoh gambaran standar ketepatan waktu pengantaran yang tertera dalam bill sehingga setiap *staff room service* dapat mengetahui dan mengestimasi waktu secara tepat.

### 3. Tanggung jawab

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di room service Hotel Best Western Premier Solo Baru yang bersangkutan dengan tanggung jawab ialah setiap *staff room service* selalu melakukan *briefing* sebelum memulai pekerjaan sehingga setiap *hand over* yang diberikan selalu ter-cover dengan baik, serta setiap *staff room service* selalu menjaga kebersihan MSB (*Main Service Bar*) dengan baik dan selalu memastikan setiap *equipment* terjaga kebersihannya sehingga siap untuk digunakan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Abdul Kholik selaku *FB Supervisor* beliau mengatakan bahwa tanggung jawab merupakan hal yang wajib dilakukan oleh setiap tingkatan *room service* di Hotel Best Western Premier Solo Baru, dalam hal ini beliau menjelaskan bahwa di setiap tingkatan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda dari tingkatan yang paling tinggi dalam hal *operasional* dalam *room service* adalah di tingkatan *supervisor* yang tugasnya adalah lebih banyak ke *monitoring* setiap *staff* yang berada dibawahnya 70% *monitoring* dan 30% lapangan, sedangkan di tingkat *captain* lebih banyak di bagian *admin* sedangkan selebihnya berada di lapangan, 60% *admin*

dan 40% lapangan, serta untuk tingkatan *staff* lebih banyak berada di lapangan, hal ini diperkuat oleh bapak rais selaku *FB Captain* bahwa tanggung jawab merupakan hal yang harus dijaga dikarenakan untuk menjaga konsistensi dari semua tingkatan di *outlet room service* serta beliau menjelaskan bahwa di tingkatan yang lebih tinggi haruslah menciptakan suasana yang positif di *outlet room service* sehingga membuat suasana di *room service* nyaman dan membuat semua *staff* bekerja dengan semangat sehingga dapat meningkatkan produktifitas dalam bekerja dan menurut bapak alfin selaku *room service captain* juga menjelaskan bahwa tanggung jawab harus dijaga bahkan harus ditingkatkan lagi untuk mendapatkan *service excellent*, beliau mengatakan bahwa tanggung jawab tidak lepas dari tugas yang dilakukan selama proses awal *shift* hingga akhir *shift*, dalam hal ini setiap *shift* yang sudah selesai wajib memberitahukan *hand over* kepada *shift* selanjutnya untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat membahayakan *outlet* yang berimbas ke tamu, misalnya ketika tamu di kamar 101 di jam 15.00 meminta *staff room service* untuk *clear up* dan di *room service* akan terjadi pergantian *shift* maka petugas di *shift* sebelumnya harus memberitahukan tugas *clear up* tersebut kepada rekannya yang bertugas di *shift* berikutnya sehingga dapat di *hand over* dengan baik dan menimbulkan kesan kecakatan dan berimbas kepada tamu sehingga tamu dapat mengapresiasi pekerjaan kita. Hal ini didukung oleh gambar berikut ini



Gambar 4. Daily Job Staff Room Service  
(Sumber: Penelitian Penulis)

Di gambar tersebut menjelaskan tugas yang harus dijalankan oleh setiap *staff room service*

selama 1 *shift*, terus berlanjut di *shift-shift* berikutnya dan merupakan tanggung jawab setiap *staff room service*.

### **Pengaruh kinerja *room service waiter* terhadap kualitas pelayanan di Hotel Best Western Premier Solo Baru**

#### 1. Efisiensi/kelancaran

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di *room service* Hotel Best Western Premier Solo Baru yang bersangkutan dengan efisiensi/kelancaran ialah kinerja setiap *staff room service* di hotel best western premier solo baru sudah efisien dan lancar dikarenakan dari sebelum memulai pekerjaan proses preparing sudah terselesaikan dari *shift* sebelumnya sehingga semua peralatan di *room service* sudah bisa digunakan, ketika *captain order* sampai di *kitchen*, *tray room service* sudah siap beserta *bill* yang sudah dibuat dan uang kembalian ketika tamu membayar *cash* serta mesin *edc* ketika tamu membayar *credit* sudah siap untuk dibawa sehingga makanan yang diantar ke kamar masih dalam keadaan panas.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Abdul Kolik selaku *FB Supervisor* beliau mengatakan bahwa efisiensi merupakan hal yang diharapkan semua pihak dikarenakan jika tugas dilakukan dengan seefisien mungkin maka akan berdampak pada waktu dan tenaga yang lebih di hemat sehingga waktu yang tersisa dapat dimaksimalkan oleh setiap *staff room service* untuk melakukan hal yang lain, dalam hal ini mulai dari *preparation* sebelum mengantarkan pesanan ke kamar, proses *billing* yang harus sudah dibuat sebelum makanan jadi, sehingga makanan yang diantar ke kamar masih dalam kondisi panas walaupun tidak memakai *hot box*. Hal ini juga diperkuat juga oleh bapak rais selaku *FB Captain* beliau menjelaskan pentingnya *preparation* sebelum mengantarkan makanan sehingga ketika makanan sudah siap begitu pula dengan *set up tray room service* serta *condiment-condiment* nya yang sudah siap sehingga makanan bisa segera diantar ke kamar, dan bapak Alfin selaku *room service captain* beliau juga menjelaskan bahwa efisiensi didapatkan dari *preparation* dari awal *shift* hingga akhir *shift* haruslah

diperhatikan dari mulai *preparation* peralatan yang ada di *room service* haruslah komplet dan bersih serta alat-alat elektronik di *room service* haruslah dalam keadaan siap pakai serta *condiment-condiment* berupa *salt*, *pepper*, dan *sauce* haruslah di *prepare* dari awal dan harus di *refresh* setiap hari untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, serta proses pembayaran melalui *cash basis* dengan membawa kembalian maupun *credit card* dengan membawa mesin *edc* harus sudah dipersiapkan sebelum naik ke kamar, hal ini didukung juga dengan gambar berikut ini :



Gambar 5. Standart set up tray lengkap beserta mesin *edc*

(Sumber: Penelitian Penulis)

Gambar di atas merupakan *set up tray room service* lengkap dengan makanan, mesin *edc* untuk pembayaran *credit card* dan uang kembalian untuk pembayaran *cash basis*. Beliau juga mengatakan bahwa pentingnya *manning* dari *management* untuk mengatur pekerjaan dari setiap *staff room service* sangatlah diperlukan ketika *high season* maupun *low season* sehingga pekerjaan ketika *high season* dapat di *back up* oleh *staff restaurant* maupun *casual* dan ketika *low season* *staff room service* dapat membantu outlet restoran agar di *outlet room service* tidak terjadi *useless*.

#### 2. Kepuasan tamu

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di *room service* hotel best western premier solo baru yang bersangkutan dengan kepuasan tamu ialah Hotel Best Western Premier Solo Baru sangat memprioritaskan kepuasan tamu dibuktikan dengan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang baik dan selalu terjaga, dengan harga yang relatif murah, tamu dapat



mendapatkan *service* yang memuaskan dari setiap *staff* dan dimanjakan dengan makanan yang enak, sejauh yang sudah penulis temukan adalah kepuasan tamu di hotel best western premier solo baru adalah baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak kholik selaku FB Supervisor dan bapak Rais selaku FB captain, beliau-beliau mengatakan bahwa kepuasan tamu didapatkan dikarenakan tamu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *staff room service* dalam hal ini dijelaskan oleh kinerja *room service waiter* itu sendiri bahwa para *staff room service* menjalankan pekerjaannya dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan, untuk memuaskan tamu salah satunya adalah *food rotation* yaitu selalu adanya perputaran promo makanan di *room service* sehingga minat dari tamu tentang menu-menu baru menjadikan tamu lebih tertarik dan tentunya untuk menu lama yang masih diminati oleh tamu akan tetap ada selama masih diminati sehingga permintaan tamu dapat terpenuhi sesuai dengan selera tamu itu sendiri, bapak Alfin selaku *room service captain* juga menjelaskan bahwa kepuasan tamu merupakan hal yang harus dipertahankan, untuk mendapatkan kepuasan dari tamu maka kualitas pelayanan di *room service* haruslah dijaga, mulai dari menjaga kualitas makanan dan kualitas pelayanan sehingga setiap adanya *food rotation* haruslah diadakan *food tasting* sehingga setiap *staff* merasakan bagaimana rasa makanan yang akan dijual kepada tamu serta menjaga kualitas pelayanan yang baik kepada tamu sehingga *target room service* untuk mendapatkan *service excellence* tercapai. Hal ini didukung dengan guest comment dan trip advisor comment tentang Best Western Premier Solo Baru:



Gambar 6. Guest comment yang sudah diisi oleh tamu

(Sumber: Penelitian Penulis)

Gambar di atas merupakan gambar guest comment yang sudah diisi oleh tamu yang puas dengan pelayanan dan makanan yang sudah di pesan.



Gambar 7. Comment online baik oleh tamu  
(Sumber: Penelitian Penulis)

Gambar *comment online* dari para tamu yang puas terhadap pelayanan di hotel Best Western Premier Solo Baru.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja *room service waiter* di Hotel Best Western Premier Solo Baru sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak Hotel Best Western Premier Solo Baru dari segi kecepatan, ketepatan, dan tanggung jawab. Ketiga hal tersebut adalah hal penting yang menjadi faktor utama baik tidaknya kinerja *room service waiter*. Upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja *room service waiter* di Hotel Best Western Premier Solo Baru sebagai berikut:

- a. Kecepatan

Kecepatan dalam pelayanan haruslah menjadi prioritas setiap *staff room service*, dalam menunjang hal tersebut maka upaya-upaya yang harus dilakukan adalah membangun kedisiplinan yang tinggi dari setiap *staff*, rasa tanggung jawab yang tinggi, serta pelatihan-

pelatihan secara berkala yang harus dilakukan di *room service section*.

b. Ketepatan

Ketepatan dalam pelayanan yang meliputi ketepatan *standar set up tray room service* dan ketepatan waktu pengantaran makanan merupakan hal yang menjadi tanggung jawab setiap *staff room service* dalam menunjang hal tersebut upaya yang harus dilakukan oleh para *staff room service* adalah selalu menjaga komunikasi yang baik antar *staff outlet* lain maupun departemen lain.

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab dalam pekerjaan merupakan kewajiban setiap *staff room service* di setiap tingkatan, mulai dari tingkatan tertinggi sampai tingkatan terendah, upaya dalam meningkatkan tanggung jawab dalam pekerjaan adalah selalu melakukan komunikasi antara setiap *staff room service* ketika pergantian *shift, hand over* pekerjaan merupakan hal yang harus di remind oleh setiap *staff room service*.

2. Pengaruh kinerja room service waiter terhadap kualitas pelayanan di Hotel Best Western Premier Solo Baru

a. Efisiensi

Efisiensi dalam pekerjaan merupakan hal yang sudah dilakukan oleh setiap *staff room service* di Hotel Best Western Premier Solo Baru, efisiensi didapatkan dari mulai *preparation* yang dilakukan di awal *shift* sampai di akhir *shift* serta *manning* yang tepat dari management untuk meminimalisir *useless* dari karyawan itu sendiri.

b. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu di room service di Hotel Best Western Premier Solo Baru diperoleh dari tamu yang puas pelayanan yang sudah diberikan oleh *staff room service* itu sendiri yang dimana selalu mengutamakan kualitas pelayanan serta management yang selalu mengutamakan kualitas makanan dengan selalu mengadakan *food rotation*

sehingga dapat menarik minat tamu akan hal-hal baru dan selalu mengutamakan kepuasan tamu.

### Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas yang didapat, maka penulis memberikan saran:

1. Memperbanyak peralatan elektronik di *roomservice* seperti *hot box*
2. Memperbanyak *cuttleries* agar tidak berebut dengan *outlet* lain
3. Lebih berkoordinasi lagi dengan *steward* tentang penataan letak tempat *cuttleries* agar kedepannya bisa lebih rapi dan tidak bercampur
4. Mengganti *dust cloth* lama dengan yang baru agar kebersihan lebih bisa dijaga
5. Mengganti *linen* (napkin) yang sudah kotor dengan yang baru jika tidak bisa di *treatment*
6. Menambah *staff* baru di *room service* ketika *high season*
7. Lebih meningkatkan komunikasi dengan pihak *kitchen* tentang varian makanan baru.

### Daftar Pustaka

- Abd. Rachman Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Ajeng Rahmasari. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Arifin. Zaenal. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Lentera Cendekia
- Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, Emzul Fajri, Ratu Aprilia Senja, 2004. *Kamus lengkap bahasa Indonesia*
- Harsono. 2010. *Latihan Kondisi Fisik*. Bandung: Senerai Pustaka
- Marsum WA, *Restaurant dan Segala Permasalahannya*, Andi, Yogyakarta, 2001
- Mertayasa I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Andi: Yogyakarta

Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Rosda Karya

Riduwan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta

Rumekso, 2002. *Housekeeping Floor Section*. Yogyakarta: Andi

Sihite, Richard. *Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya: SIC

Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry*. Surabaya: SIC

Steadmon, Charles E. dan Michael. L. Kasava. 2001. *Managing Front Office Operations, Michigan: AHMA (American Hotel and Motel Association)*

Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo

Sugiono. 2012. *Management Penelitian*. Surabaya: Jaya Abadi

Sulastiyono A. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: CV Alfabeta

Surya, Sihite, Richard. 2000. *Food Product*. Surabaya: Sic

Tarmoezy, Trisno. 2000. *Hotel Front Office*. Jakarta: Salemba Empat