

**PENGARUH SPLIT SHIFT, MULTIPLE TASK DAN PENGUASAAN MENU
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TAMU DI RIN JAPANESE RESTAURANT
NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN**

Budiman Wahyu Sih Wardoyo

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana *split shift*, *multiple task* dan penguasaan menu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu di *Rin Japanese Restaurant*. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh antara *split shift*, *multiple task* dan penguasaan menu terhadap kualitas pelayanan tamu di *Rin Japanese Restaurant*. Hal ini berdasarkan rekapitulasi prosentase *split shift*, *multiple task* dan penguasaan menu yaitu kinerja karyawan dengan 54% responden yang menjawab iya. Kesimpulan yang dapat diambil, untuk menjaga kualitas pelayanan tamu maka *waiter/waitress* di *Rin Japanese Restaurant* diharuskan selalu dapat menjaga performa, stamina dan kesehatan agar dapat menjalani sistem *split shift* dan *multiple task*, serta cepat memahami dan menguasai menu dengan baik.

Kata Kunci: *Split Shift, Multiple Task, Penguasaan Menu, Kualitas Pelayanan Tamu*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu bentuk industri penghasil barang dan jasa. Industri pariwisata ini tidak dapat lepas dari suatu rencana perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan, semenjak ia merencanakan sampai ia kembali lagi ke tempat tinggalnya. Wisatawan tersebut memerlukan beberapa pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan tujuan mereka. Pelayanan tersebut merupakan produk dari industri pariwisata yang salah satunya ditawarkan oleh industri perhotelan.

Industri perhotelan merupakan *hospitality industry* yang menyediakan jasa penginapan bagi wisatawan sebagai produk utamanya. Akan tetapi industri perhotelan juga menawarkan produk yang lain seperti jasa pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas lain yang mendukung, seperti *convention hall, pool, fitness centre, taxi*, dll. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan atau yang disebut sebagai tamu. Dimana keberadaannya selalu dituntut agar lebih berkualitas dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Tujuan utama dari jasa pelayanan yang diberikan adalah untuk mendapatkan kepuasan tamu, sehingga tujuan akhir industri ini dapat tercapai yaitu menghasilkan *profit*.

Hotel dalam kegiatan operasionalnya terdiri dari beberapa departemen yang saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Salah satu departemen yang ada di hotel yang mendatangkan *income* kedua setelah pendapatan penjualan kamar adalah *Food and Beverage Department*. *Food and*

Beverage Department dibagi menjadi 2 bagian : *Food and Beverage Service* yaitu salah bagian dari *Food and Beverage Department* dalam hotel yang bertugas dan bertanggungjawab dalam melayani dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu di hotel. Dan *Food and Beverage Product* yaitu salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* dalam hotel yang bertugas dan bertanggungjawab dalam pengolahan makanan dan minuman.

Untuk mencapai kualitas pelayanan tamu yang baik, maka kecepatan, ketepatan pelayanan kepada tamu di butuhkan. Selain itu juga pelayanan yang sesuai dengan permintaan juga tidak kalah penting demi menjaga kualitas pelayanan kepada tamu. Hal ini dipengaruhi oleh penguasaan menu, *split shift* kerja karyawan dan *multiple task* karyawan.

Food and Beverage Department adalah salah satu bagian pelayanan di hotel dengan tanggung jawab utama yaitu untuk pengadaan, pemrosesan (pengolahan), penataan, penyajian, dan pelayanan makanan dan minuman dan hidangan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Department* adalah salah satu bagian dari hotel dengan tanggung jawab utama yaitu pengadaan, pengolahan, penataan, penyajian dan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut yang di kelola secara komersial dan profesional.

Tinjauan Umum *Food and Beverage Service* Menurut Richard Sihite (2000: 16): *Food and Beverage Service* adalah bagian

yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel. *Food and Beverage Service* merupakan wajah dan nafas dari sebuah hotel, dikatakan wajah karena di bagian depan hotel dipasang spanduk atau reklame yang berisi kegiatan di *Food and Beverage Service* seperti di banquet dan promosi dari restaurant dan lain – lain. Dikatakan nafas karena apabila room tidak ada pendapatan atau hotel dalam keadaan *low season* maka *food and beverage service* masih ada pendapatan dari *event* di *banquet*, restaurant, dan lain – lain. Salah satu tujuan dari *food and beverage service* adalah membuat tamu merasa puas dengan pelayanan serta kedisiplinan karyawan.

Tinjauan umum *Rin Japanese Restaurant*. *Rin Japanese Restaurant* adalah sebuah restoran yang menyediakan menu masakan jepang dengan konsep *fine dining*, restoran ini termasuk dalam bagian Nirwana Gardens Resort Hotel. Filosofi Rin adalah untuk menghadirkan menu masakan Jepang asli dalam bentuk terbaik nya. Dengan presentasi makanan dan plate yang dengan dekorasi modern untuk setiap menu tradisional Jepang. *Rin Japanese Restaurant* memiliki misi yaitu *deliver quality and freshness to our guest*. Semua bahan makanan di kirimkan langsung dari Jepang. Tidak hanya menghadirkan menu tradisional Jepang tetapi juga memberitahukan tentang tata cara *Japanese Dining* kepada tamu.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Nirwana Gardens

Resort Hotel yang berlokasi di Jalan Panglima Pantar Lot 4-1-2-3 Kawasan Internasional Lagoi, Bintan, Kepulauan Riau.

Penyusunan laporan penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif dalam hal ini adalah mengenai hubungan antara “Pengaruh *Split Shift*, *Multiple Task*, dan Penguasaan Menu di Rin Japanese Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan”.

Penulis menyebutkan dalam penulisan penelitian ini melakukan suatu cara yaitu mulai dari mencari data, mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, dan menghubungkan data yang di dapat dengan teori yang sudah dipelajari kemudian berusaha menarik kesimpulan dari analisis tersebut.

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian, dalam penelitian ini penulis mengambil seluruh populasi sebagai sampel yakni seluruh karyawan bagian *service* (*waiter/waitress*) serta ditambah dua orang *Executive Chef* dan satu orang trainee di *Rin Japanese Restaurant* yang secara keseluruhan berjumlah sepuluh (10) orang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Dalam penelitian ini yang di observasi adalah kinerja *waiter/waitress* dalam kesehariannya bekerja di *Rin Japanese Restaurant*.

2. Metode Wawancara

Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan

mengadakan wawancara dengan *Executive Chef, waiter/waitress* di Rin Japanese Restaurant.

3. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini studi pustaka yang digunakan adalah buku-buku tentang perhotelan khususnya tentang *Food and Beverage Service* dan internet.

4. Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Dalam penelitian ini yang di ajukan kuesioner adalah *waiter/waitress* di *Rin Japanese Restaurant*.

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian, data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian yang didapat melalui praktek kerja lapangan selama 6 bulan.

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan oleh peneliti adalah data-data yang berasal dari buku-buku tentang perhotelan dan info tentang *Rin Japanese Restaurant* dari internet.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan strategi penulisan deskriptif kuantitatif yaitu merupakan data – data yang didapat untuk menggambarkan dan membandingkan data dari peneliti dan data dari studi pustaka. Penulis dapat mengetahui perbandingan antara data primer dan sekunder sedangkan hasil kuesioner dibuat tabulasi data sesuai dengan variabel dan jumlah sampel yang didapat (Sugiarto, dkk 2001) dan kemudian dibuat presentase dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

n = Jumlah Jawaban

N = Jumlah sample

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai *Split Shift*, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, kenyamanan dalam bekerja *split shift* 10% (1 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 60% (6 orang responden) menyatakan nyaman bekerja *Split Shift* sedangkan 30% (3 orang responden) menyatakan tidak nyaman bekerja *Split Shift*. Pertanyaan kedua mengenai pengaruh kesehatan dalam bekerja *split shift* 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 70% (7 orang responden) menyatakan tidak berpengaruh terhadap kesehatan. Pertanyaan ketiga mengenai ketepatan waktu ketika pulang setelah bekerja 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 50% (5 orang responden) menyatakan pulang tepat waktu sedangkan 20% (2 orang responden) tidak menyatakan pulang tepat waktu.

Dari data di atas, dapat di lihat bahwa dengan jadwal kerja *split shift* setiap hari nya maka karyawan harus senantiasa menjaga kesehatan dan kondisi tubuh nya agar kualitas pelayanan kepada tamu dapat selalu

terjaga. Berdasarkan tabel 4.1 di atas, maka hipotesa penulis yang menyebutkan bahwa *split shift* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada tamu terbukti.

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai *Multiple Task*, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, melakukan pekerjaan di luar *Service* di *Rin Japanese Restaurant* 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 60% (6 orang responden) menyatakan melakukan pekerjaan di luar *Service* di *Rin Japanese Restaurant* sedangkan 10% (1 orang responden) menyatakan tidak melakukan pekerjaan di luar *Service*. Pertanyaan kedua mengenai pekerjaan di luar *Service* mengganggu kualitas pelayanan kepada tamu 50% (5 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 30% (3 orang responden) menyatakan mengganggu sedangkan 20% (2 orang responden) menyatakan tidak mengganggu kualitas pelayanan kepada tamu. Pertanyaan ketiga mengenai dapat menampilkan performa pelayanan terbaik kepada tamu 10% (1 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 90% (9 orang responden) menyatakan dapat menampilkan performa pelayanan terbaik kepada tamu.

Dari data di atas, dapat di lihat bahwa walaupun mengerjakan pekerjaan di luar *job desk* sebagai *Service* di *Rin Japanese Restaurant*, karyawan dapat menampilkan performa pelayanan terbaik kepada tamu yang datang.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, maka hipotesa penulis yang menyebutkan bahwa

multiple task berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu terbukti.

Berdasarkan tabel 4.3, mengenai penguasaan menu, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden, dengan hasil tanggapan sebagai berikut, kesulitan dalam memahami menu dalam bahasa jepang 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 60% (6 orang responden) menyatakan kesulitan sedangkan 10% (1 orang responden) menyatakan tidak kesulitan dalam memahami menu dalam bahasa jepang. Pertanyaan kedua mengenai kesulitan menghafal menu di Rin yang menggunakan bahasa jepang 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 50% (5 orang responden) kesulitan menghafal menu di Rin yang menggunakan bahasa jepang sedangkan 20% (2 orang responden) tidak kesulitan menghafal menu di Rin yang menggunakan bahasa jepang. Pertanyaan ketiga menjelaskan menu kepada tamu dengan baik 10% (1 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 90% (9 orang responden) dapat menjelaskan dengan baik kepada tamu.

Dari data di atas, dapat di lihat bahwa walaupun pada awalnya kesulitan dalam memahami dan menghafal menu dalam bahasa jepang, tetapi waiter/waitress tetap dapat menjelaskan dengan baik menu kepada tamu setelah banyak berlatih.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, maka hipotesa penulis yang menyebutkan bahwa penguasaan menu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu terbukti. Berdasarkan tabel 4.4 mengenai kecepatan, penulis mengajukan kuesioner kepada 10

orang responden, dengan hasil tanggapan sebagai berikut, seringkali tamu yang menunggu untuk di layani 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) menyatakan tidak sering tamu yang menunggu untuk di layani. Pertanyaan kedua mengenai melayani beberapa meja sekaligus 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) menyatakan dapat melayani beberapa meja sekaligus. Pertanyaan ketiga mengenai dapat menjaga *performance* ketika jam sibuk 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 70% (7 orang responden) dapat menjaga *performance* ketika jam sibuk.

Dari data di atas dapat di lihat bahwa *waiter/waitress* dapat selalu menjaga *performance* dalam pelayanan kepada tamu di saat biasa ataupun di saat jam sibuk sehingga tamu tidak di buat menunggu untuk dilayani. Berdasarkan tabel 4.5 mengenai ketepatan penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, pernah kesalahan memenuhi permintaan tamu yang berbeda-beda 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 10% (1 orang responden) pernah melakukan kesalahan sedangkan 60% (6 orang responden) tidak pernah melakukan kesalahan dalam memenuhi permintaan tamu yang berbeda-beda. Pertanyaan kedua mengenai tamu merasa di layani dengan baik 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) merasa tamu telah di layani dengan baik. Pertanyaan ketiga mengenai selalu dapat fokus dalam bekerja 20% (2 orang responden) menyatakan

kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) dapat selalu fokus dalam bekerja. Dari data di atas dapat di lihat bahwa dengan *waiter/waitress* dapat fokus dalam bekerja sehingga kesalahan dalam pesanan tamu yang berbeda-beda dapat di minimalisir dan tamu dapat merasa di layani dengan baik.

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai sesuai permintaan penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, sering ada nya tamu yang merasa tidak sesuai dengan keinginannya ketika di layani 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 10% (1 orang responden) menyatakan sering ada tamu yang merasa tidak sesuai keinginannya ketika di layani sedangkan 60% (6 orang responden) menyatakan tidak sering ada tamu yang merasa tidak sesuai keinginannya ketika di layani. Pertanyaan kedua mengenai tetap melayani dengan baik walaupun permintaan tamu bermacam-macam 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) tetap melayani dengan baik walaupun permintaan tamu bermacam-macam. Pertanyaan ketiga mengenai dapat mengatasi komplain tamu yang merasa tidak dilayani sesuai dengan keinginannya 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) dapat mengatasi komplain tamu yang merasa tidak dilayani sesuai dengan keinginannya.

Dari data di atas dapat di lihat bahwa *waiter/waitress* di Rin dapat mengatasi komplain dari tamu dan dapat melayani dengan baik walaupun permintaan tamu banyak dan bermacam-macam sehingga kualitas pelayanan tamu dapat terjaga.

Berdasarkan tabel 4.7 yang telah diambil dari 10 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa 54% responden menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang, dan 20% menjawab tidak. Berarti *Split Shift*, *Multiple Task* dan penguasaan menu ada pengaruhnya antara kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan kepada tamu di *Rin Japanese Restaurant*.

Pelaksanaan *Split Shift* Terhadap Kualitas Pelayanan di *Rin Japanese Restaurant*

Dengan jadwal *Split Shift* setiap harinya, maka *waiter/waitress* diharuskan mampu selalu menjaga kesehatan, performa dan stamina agar dapat melayani tamu dengan baik dan dapat menampilkan pelayanan yang maksimal sehingga kualitas pelayanan kepada tamu di *Rin Japanese Restaurant* dapat senantiasa terjaga.

Pelaksanaan *Multiple Task* Terhadap Kualitas Pelayanan Tamu di *Rin Japanese Restaurant*

Beraneka ragamnya pekerjaan yang di luar *job desk* di *Rin Japanese Restaurant* menuntut agar *waiter/waitress* dapat selalu fokus dalam bekerja dan walaupun dibebankan pekerjaan yang lain, *waiter/waitress* di Rin harus dapat selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu agar kualitas pelayanan terjaga.

Pelaksanaan Penguasaan Menu Terhadap Kualitas Pelayanan Tamu di *Rin Japanese Restaurant*

Menu di Rin banyak sekali macamnya, mulai dari *set course*, *a la carte* dan *bento*, dan hampir keseluruhannya

menggunakan bahasa Jepang, pemahaman dan penghapalan menu dengan cepat dapat membantu *waiter/waitress* dalam menjalin komunikasi dengan tamu dan tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan makanan oleh tamu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan penelitian di *Rin Japanese Restaurant* Nirwana Gardens Resort hotel, peneliti dapat menarik kesimpulan :

1. Split Shift

Dengan sistem kerja *Split Shift* setiap hari di *Rin Japanese Restaurant* maka *waiter/waitress* diharuskan selalu menjaga performa dan stamina agar kualitas pelayanan dapat selalu terjaga, hal ini dibuktikan dengan tabel 4.1 yaitu tanggapan responden tentang *split shift* dengan 36% rata-rata responden yang menjawab iya.

2. Multiple Task

Banyaknya pekerjaan diluar *job desk* yang dibebankan kepada *waiter/waitress* akan berdampak pada menurunnya performa *waiter/waitress* dan akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan kepada tamu. Terbukti dalam tabel 4.2 yaitu tanggapan responden tentang *multiple task* dengan 60% rata-rata responden yang menjawab iya.

3. Penguasaan Menu

Penguasaan Menu sangat penting dalam menghindari kesalahan dalam

pemesanan makanan oleh tamu. Dengan begitu kualitas pelayanan akan tetap terjaga. Terbukti dalam tabel 4.3 yaitu tanggapan responden tentang penguasaan menu dengan 66% rata-rata responden yang menjawab iya.

Saran

1. *Split Shift*
Pengaturan kembali jadwal *split shift* karyawan agar tidak terlalu menyita waktu karyawan.
2. *Multiple Task*
Penambahan staff mengingat sering adanya pekerjaan di luar *job desk* karyawan.
3. Penguasaan Menu
Diberikan waktu terlebih dahulu pada *waiter/waitress* untuk mempelajari menu agar dapat menjelaskan dengan baik nantinya kepada tamu.
4. Kecepatan
Pengadaan event-event di Rin dengan *pax* yang besar agar dapat sekaligus melatih kecepatan *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan.
5. Ketepatan
Pengecekan terlebih dahulu sebelum makanan dihidangkan, saling komunikasi dan kerjasama dengan *waiter/waitress* lain agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani tamu.

6. Sesuai Permintaan
penyediaan bahan dan perlengkapan agar dapat selalu memenuhi permintaan dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Penerbit Balai Pustaka Jakarta
- Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987
- Nasution, 2004:47, *Definisi Kualitas Pelayanan*, blogspot.com
- Nugroho, Anjar, 1996. *Food Product Comodities*. Jakarta
- Oka A. Yoeti, *Food Product* 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Rumekso, 2001, *F&B Service*. Yogyakarta: Andi offset.
- Sihite, Richard, 2000.. Surabaya: SIC.
- Sihite, Richard, 2000. *Sales Marketing*. Surabaya: SIC
- Soekresno, 1998. *Managemen Food & Beverage Service Hotel*; Jakarta: PT Gamedia Pustaka Utama.
- Soegiarto Endar dan Suhartiningrum Sri, 1995. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana, Nana. 1997. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*.

Sulistiyono, Agus, 1999. *Managemen Penyelenggaraan Hotel*; Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, 2001, *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia.

Timpe,1993, *Definisi Kinerja Karyawan*, blogspot.com

Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, *Definisi Operasional Variabel penelitian*, defoter.blogspot.com