

**KAJIAN TENTANG
PRODUCT KNOWLEDGE DAN STANDARD OF SERVICE
TERHADAP TINGKAT KINERJA BAGI WAITER/WAITRESS
DI KOPI-O RESTAURANT BINTAN LAGOON RESORT**

Oleh

Suparwanto dan I. Resmi Triyarsi
(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis untuk mengetahui tentang pengaruh *product knowledge* dan *standard of service* terhadap tingkat kinerja *waiter/waitress restaurant* di Bintang Lagoon Resort. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor *method of cooking*, penguasaan *ingredient* dan *standard of service waiter/waitress restaurant* di Bintang Lagoon resort.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif di mana data dikelompokkan, digabung, dianalisis, dan diambil kesimpulan dengan sumber data berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi untuk mendapatkan informasi langsung mengenai kajian tentang *product knowledge* dan *standard of service* terhadap tingkat kinerja *waiter/waitress restaurant* di Bintang Lagoon Resort. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan random yang berjumlah 5 orang *waiter* dan 5 orang *waitress*.

Setelah diadakan penelitian, hasil yang didapat adalah faktor *product knowledge* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress* berdasarkan dari segi *method of cooking* 73% responden menjawab ya, penguasaan *ingredient* 73% responden menjawab ya, dan *standard of service* 53% responden menjawab ya. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa penguasaan *product knowledge* dan *standard of service* berpengaruh terhadap tingkat kinerja *waiter/waitress* di Kopi-O Restaurant di Bintang Lagoon Resort.

Kata Kunci : *Product knowledge*, kinerja *waiter/waitress*.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia terkenal sebagai negara yang mempunyai aspek pariwisata yang beragam, baik dari keindahan alam, kebudayaan, adat istiadat, dan lain lain. Hal ini membuat pariwisata di Indonesia semakin berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Wisatawan pun tidak hanya berasal dari wisatawan lokal, tetapi juga dari mancanegara.

Menurut data statistik wisatawan mancanegara yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif maupun Badan Pusat Statistik kunjungan wisatawan mancanegara di tahun 2011 mencapai 7.649.731 dibanding tahun sebelumnya 7.002.944 yang berarti mengalami kenaikan 9,24%. Data ini secara tidak langsung juga menunjukkan bahwa pariwisata juga berpengaruh terhadap devisa negara setelah gas dan minyak bumi.

Ada berbagai hal yang menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia, seperti *restaurant*, akomodasi, pasar souvenir, obyek wisata, transportasi dan fasilitas umum lainnya. Semua aspek tersebut saling berkaitan satu dengan yang lain.

Salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan adalah *restaurant*. *Restaurant* adalah tempat pelayanan makan dan minum bagi tamu. Tamu akan dilayani oleh *waiter/waitress* dengan sebaik mungkin agar tamu merasa betah, nyaman, dan puas dengan pelayanan mereka.

Bintan adalah sebuah pulau kecil yang terletak di Provinsi Kepulauan Riau. Bintan memiliki keindahan alam yang tidak kalah indah dengan Pulau Bali. Letaknya sangat strategis yaitu tepat di daerah jalur perdagangan dunia dan berbatasan dengan negara berkembang Singapura.

Seorang *waiter/waitress* dituntut mempunyai sikap, perilaku dan penampilan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di sebuah hotel. Selain itu, setiap *waiter/waitress* harus bekerja sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang ada, serta melakukan *Job Desk* yang sudah disusun sesuai dengan posisinya.

Untuk mendapatkan semua itu, *waiter/waitress* seharusnya mengkaji tentang *method of cooking*, penguasaan *ingredient*, dan *standard of service*.

Perumusan Masalah

Berdasarkan judul tersebut, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a) Bagaimana pengaruh faktor *method of cooking* terhadap tingkat kinerja bagi *waiter/waitress*?

- b) Bagaimana pengaruh faktor penguasaan *ingredient* terhadap tingkat kinerja bagi *waiter/waitress*?

- c) Bagaimana pengaruh faktor *standard of service* terhadap tingkat kinerja bagi *waiter/waitress*?

Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui pengaruh faktor *method of cooking* terhadap tingkat kinerja bagi *waiter/waitress*.

- b) Untuk mengetahui pengaruh faktor penguasaan *ingredient* terhadap tingkat kinerja bagi *waiter/waitress*.

- c) Untuk mengetahui pengaruh faktor *standard of service* terhadap tingkat kinerja bagi *waiter/waitress*.

LANDASAN PUSTAKA

Definisi Pariwisata

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1990 No 9, Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut, sedangkan menurut Prof. Salah Wahab dan Oka A Yoeti (1994 : 116), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau di luar negeri.

Sementara itu menurut *Institute of Tourism In Britain* (sekarang *Tourism Society In Britain*) di tahun 1976 mendefinisikan pariwisata sebagai kepergian orang-orang untuk sementara dalam jangka waktu pendek ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan tempat-tempat bekerja sehari-hari, serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada di tempat-tempat tujuan tersebut.

Definisi Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial (SK menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT_87).

Pengertian hotel atau akomodasi adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan No: Pm 10/ Pw 301/ Phb 77).

Pengertian *Food and Beverage*

"*Food and Beverage* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum, serta kebutuhan yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional" (Soekresno, 2000: 57).

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus penyediaan dan penjualan makanan dan minuman di dalam suatu hotel atau *restaurant* selain menyewa kamar, makanan dan minuman serta sumber utamanya (R.S Damardjati, 1981 : 32). Bagian ini mempunyai fungsi dan peran yang penting karena bagian ini langsung berhadapan dengan tamu. Lebih jauh dapat dikatakan bagian ini dapat mengangkat citra hotel apabila melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan (Ricard Sihite, 2000:16).

Pengertian *Restaurant*

Ada beberapa pengertian *restaurant*, antara lain :

"Restoran adalah bangunan yang didalamnya dilengkapi meja aman untuk menjual makanan : rumah makan" (Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, 709). Pengertian lain dari restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makanan maupun minuman (Richard Sihite, 2000: 42).

Restoran adalah ruangan atau tempat dengan segala fasilitasnya yang menyediakan makanan dan minuman serta pelayanannya yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan (Sulistoyono, 1999:5).

Pengertian *Product Knowledge*

Adalah pengetahuan tentang *product* yang meliputi masalah yang berhubungan dengan keadaan fisik, jenis, desain dan warna, manfaatnya terhadap konsumen bahkan kelebihanannya dibandingkan *product* lain yang sama (Sihite, 2000 : 142).

Secara keseluruhan pengetahuan *product knowledge* adalah pengetahuan tentang *product* dan dalam melaksanakan operasional kerjanya harus mengetahui keseluruhan dari *product* tersebut mulai dari proses awal sampai akhir. Penguasaan *product knowledge* yang dimiliki diharapkan mampu menciptakan *output* yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam hal ini yang berpengaruh dalam *product knowledge* adalah:

a) *Method of cooking* adalah sebuah proses dengan penerapan panas pada bahan makanan untuk membuat bahan-bahan dasar berubah menjadi makanan yang mempunyai rasa lebih enak, mudah dicerna, dan membunuh kuman yang mungkin terdapat

didalamnya serta mengubah bentuk bahan dasar sehingga bermanfaat bagi tubuh serta meningkatkan penampilan dari bahan dasar menjadi lebih baik.

- b) Penguasaan *ingredient* adalah proses penguasaan bahan dasar makanan dan minuman dari bahan yang belum masak menjadi masak dengan tujuan para *waiter/waitress* paham betul akan cara tersebut, sehingga apabila ada tamu yang bertanya tentang *ingredientnya* para *waiter/waitress* tidak perlu bertanya kepada pihak *kitchen* tetapi langsung dijelaskan sendiri dengan standar dan ketentuan *kitchen*.

Pengertian Standard Of Service

Standard of service adalah tata cara seorang *waiter/waitress* memberikan pelayanan kepada tamu di restoran sesuai dengan *sequence of service*.

Pengertian Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan batas waktu tertentu. Hal ini menunjukkan perilaku terhadap kuantitas hasil kerja dan tempo atau waktu dalam bekerja (Saeful Zaman & Dyan R Helmi: 2008).

Pengertian Ketepatan

Ketepatan adalah kata benda yang berarti keadaan tepat, keakuratan, ketelitian, kejelian (Kamus Besar Bahasa Indonesia : 807).

Pengertian Efisien

Efisien adalah tepat sesuai dengan rencana, tepat dan tidak membuang-buang waktu, mampu mengerjakan kewajiban dengan baik dan tepat (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Ramah Tamah

Ramah tamah merupakan suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan keakraban, sopan, suka membantu, suka tersenyum dan menarik hati. Ramah tamah tidaklah berarti bahwa kita harus kehilangan kepribadian kita ataupun tidak tegas dalam menentukan sesuatu keputusan atau sikap.

Peningkatan Kinerja

Adalah sikap profesionalisme yang diberikan *waiter/waitress* dalam melayani konsumen, baik dalam bentuk *tangible* ataupun *intangible*, yang nantinya bentuk pelayanan yang diberikan *waiter/waitress* juga dapat meningkatkan kinerjanya yang selama ini menurun.

Dengan penguasaan *product knowledge* maka diharapkan dapat menunjukkan peningkatan yang besar, yang memajukan kinerja *waiter/waitress* (Alexander Lighten, 1999:131).

Syarat-syarat penilaian kinerja yang *efektif* menurut (Bacal, 2001:17) adalah :

- a) *Rehabilitas* (dapat dipertanggung jawabkan)

Bahwa kinerja hasil yang konsisten diukur melalui kualitas dari tingkat keterampilan, kualitas perilaku, dan partisipasi yang mengikutsertakan seluruh karyawan.

- b) *Validitas*

Berkaitan dengan penilaian tentang motivasi dan penjualan. Peningkatan motivasi akan berpengaruh terhadap peningkatan penjualan. Setelah disusun dan ditetapkan, *standard* tersebut digunakan untuk alat pembandingan (alat kontrol) dan evaluasi bagi kinerja karyawan melalui proses seperti yang dirumuskan oleh Agnes de Franco (2000:6).

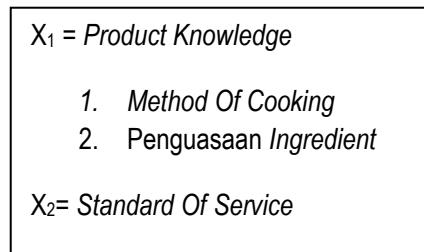
Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah dan mengarahkan jalannya penelitian agar

tidak menyimpang dari inti permasalahan, maka dibuat suatu kerangka pemikiran sebagai berikut :

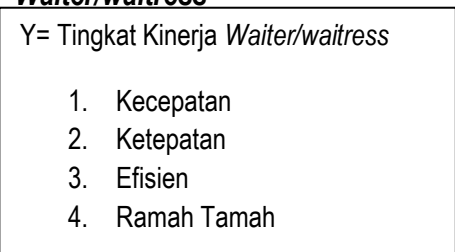
Variable Independent (X)

Product Knowledge and Standard Of Service



Variable Dependent (Y)

Tingkat Kinerja Waiter/waitress



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Bahwa variabel x_1 *method of cooking* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*. Bahwa variabel x_1 penguasaan *ingredient* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja bagi *waiter/waitress*. Bahwa variabel x_2 *standard of service* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja bagi *waiter/waitress*.

penelitian ini adalah *waiter/waitress* yang ada di *Kopi-O Restaurant* *Bintang Lagoon Resort* sejumlah 28 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diduga dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi. (Djarwanto, 1998 :95). Sampel dalam penelitian ini sejumlah 10 orang yang terdiri dari 5 *waiter* dan 5 *waitress*.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif*. Metode *deskriptif* adalah penelitian yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan fenomena atau hubungan, antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat. Penelitian *deskriptif* memiliki unsur-unsur antara lain: perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, penentuan metodologi (prosedur penelitian, analisis data), dan penarikan kesimpulan (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000: 29).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari subyek penelitian. Populasi dalam

Sumber data

Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden yaitu orang yang merespon atau yang menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Suharsimi Arikunto : 2006). Maka ada 2 sumber data dari penelitian ini yaitu :

a) Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung baik dari hasil wawancara dengan narasumber maupun dari hasil pengamatan pada saat kerja nyata (Sugiarto, dkk, 2001 : 1). Data diambil dari hotel atau narasumber secara langsung, terutama hasil wawancara

terhadap *waiter/waitress* di Kopi-O restoran Bintang Lagoon Resort.

b) Data Sekunder

Sering disebut metode penggunaan bahan dokumen, karena dalam hal ini peneliti tidak secara langsung mengambil data sendiri tetapi peneliti memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan oleh pihak-pihak lain (Sugiarto, dkk, 2001: 19). Data ini diperoleh dari sumber-sumber lain yang tidak secara langsung dari obyek penelitian, berupa *standard operational procedure* dan *standard of service restaurant* Bintang Lagoon Resort.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

a) Observasi

Teknik pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian, dalam hal ini khususnya pengamatan di bidang restoran di Bintang Lagoon Resort.

b) Interview

Menurut (Denny S. Oetomo, 2003:17) "*Interview* atau wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada informan atau pihak yang kompeten dalam suatu perusahaan".

c) Studi Pustaka

Merupakan teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang mendukung hal permasalahan yang diteliti, sehingga dapat digunakan sebagai landasan penyusunan laporan.

d) Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara melakukan pendokumentasian menggunakan media cetak, seperti foto dan gambar.

e) Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan pada responden baik secara lisan maupun tertulis.

Teknik Analisis Data

Merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian dalam laporan. Di sini penulis melakukan analisis data yang diperoleh dari kuisisioner dengan menggunakan rumus :

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

Ps = Prosentase

n = Jumlah responden yang menjawab

N = Jumlah total responden

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Bintang Lagoon Resort pada Departemen *Food and Beverage Service* Kopi-O restaurant yang berlokasi di Jalan Indera Site A-12 Kawasan Pariwisata Internasional Lagoi Bintang Kepulauan Riau.

Sejarah Berdirinya Hotel

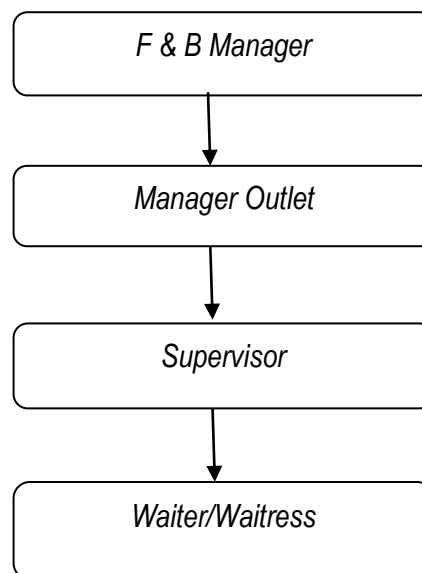
Bintang Lagoon merupakan sebuah *resort* yang terletak di Lagooi Pulau Bintang Kepulauan Riau. Bintang Lagoon Resort berdiri pada tahun 1993 dengan nama "*Strait Hotel&Resort*" dikelola oleh "*Strait Steamship & The Keppel Group*". Pada 15 Juli 1994, nama itu diubah menjadi "*Sedona Hotel Internasionals*"

dan “*Bintan Lagoon Golf & Beach Resort*” (BLGBR).

Pada 18 Juni 1996, Hotel Sedona resmi dibuka oleh Soeharto yang saat itu menjabat sebagai Presiden Indonesia dan Goh Chok Tong Perdana Menteri Singapura. Tahun 1997, terjadi penggabungan antara “*Bintan Lagoon Golf & Beach Resort*” (BLGBR) dan “Hotel Sedona” dengan nama baru “Bintan Lagoon Resort”.

Pada 5 Juli 1998, Bintan Lagoon Resort resmi menjadi resort berbintang 5 (*five star resort*). Bintan Lagoon Resort dikelola oleh 3 perusahaan yaitu *Sembawang Corp. Industries* yang berpusat di Singapura, *The Kintetsu*

Group berpusat di Jepang, dan *The Salim Group* berpusat di Indonesia.



Gambar 2. Struktur Organisasi Restoran

Sumber : Data Primer 2011

Sumber Daya Manusia

1. *F & B Manager*

F & B Manager memiliki tugas yaitu :

- a) Bertanggung jawab atas semua outlet di bawah *Food and Beverage* .
- b) Mengawasi perkembangan seluruh outlet.
- c) Menangani komplain tamu yang berkaitan dengan *Food & Beverage*.
- d) Mengontrol *Food Cost* yang dikeluarkan hotel.

2. *Manager Outlet*

Manager outlet memiliki tugas yaitu:

- a) Bertanggung jawab atas outlet yang dipimpinnya.

- b) Mengawasi kerja dari staf yang bekerja di outletnya.
 - c) Bertanggung jawab atas semua komplain tamu.
 - d) Membuat laporan tentang penjualan dan perkembangan outletnya kepada F&B Direktur.
3. *Supervisor*
Supervisor memiliki tugas yaitu:
- a) Mengawasi seluruh kegiatan operasional outlet.
 - b) Mengawasi pekerjaan *waiter/waitress* yang bertugas.
 - c) Membuat laporan operasional yang dibuat setiap hari dan diberikan kepada *Manager Outlet*.
4. *Waiter/Waitress*
Waiter/Waitress memiliki tugas yaitu:
- a) Melayani tamu baik makanan atau minuman dengan pelayanan sebaik mungkin.
 - b) Membantu tamu apabila mereka membutuhkan bantuan.
 - c) Menjaga kebersihan outlet.

Food and Beverage Outlet

a. *Ripples*

Ripples adalah restoran yang berada di *main pool* *Bintan Lagoon Resort*. *Ripples* menyajikan makanan *finger food*. *Ripples* mempunyai 100 *longchair* dan 2 *pavillium* yang masing – masing mempunyai 16 *seating*.

b. *Haskel dan Verandah*

Haskel adalah *café* untuk *golfer*. *Haskel* berada di *Golf Club House*. *Haskel* menyajikan *breakfast Ala Carte* dan *Lunch Ala Carte*. *Haskel* mempunyai *seating capacity* 83 *persons*. *Verandah* merupakan *family restaurant cafe* yang berada di *pool*. *Verandah* mempunyai 20 *longchair* dan 10 meja dengan 40 *seating*.

c. *The Terrace dan Horizon*

The Terrace merupakan salah satu outlet yang berada di *lobby hotel*. Asal nama *The Terrace* yakni adalah *café* yang bernuansa teras dengan *indoor* dan *outdoor seating*. *The Terrace* menyajikan *light food*, *Coffee* dan *tea*, *beer*, *cocktails*, *mocktails*, dan *wines*. *Horizon* merupakan outlet di bawah *The Terrace*. *Horizon cafe* menyajikan *cakes*, *ice cream*, *smoothie*, *pastries*, *sandwiches*, *ice coffee* dan *juice*. Semua disiapkan dengan cepat saji. *Horizon cafe* juga bertanggung jawab menyiapkan *Welcome Drink* untuk tamu yang baru *check in*. *Welcome Drink* yang disajikan adalah “*Lemongrass ice tea*”.

d. *3 Degrees Restaurant*

3 Degrees merupakan *signature restaurant* dari *Bintan Lagoon Resort*. *3 Degrees* merupakan *semi fine dining restaurant* yang berada di pinggir pantai. Menyajikan menu *Ala Carte Seafood* dengan *seating capacity* 232 *persons*. *3 Degrees* termasuk outlet terbesar di *Bintan Lagoon Resort*.

e. *Silk*

Silk merupakan *night club* yang ada di *Bintan Lagoon Resort*. *Silk* menyajikan berbagai minuman baik beralkohol maupun yang tidak beralkohol. *Entertainment* yang disajikan ialah *Live Music*, *Live DJ Performance*. *Seating capacity*: *bar counter* 30 *persons*, *VIP* 5 *sofas*, *table* 120 *persons*.

f. *Kopi – O Restaurant*

Kopi – O ialah *restaurant* utama di hotel. *Kopi – O* terletak di *main building hotel*, di lantai bawah *lobby*. *Kopi – O* menyajikan *Ala Carte dan Buffet – breakfast, Lunch, dan Dinner*. Setiap *dinner* *Kopi – O* mempunyai

tema yang berbeda setiap harinya.
Seating capacity 244 persons.

g. *ORZO*

Orzo adalah *semi fine dining mediteranian restaurant*. *Orzo* menyajikan *Ala – Carte Dinner* dengan menu spesial *western*. Penataan ruangan didesain seperti restoran *western* yang sebenarnya.
Seating capacity 88 persons.

h. *Miyako*

Miyako adalah *Japanese restaurant*, menyediakan menu makanan jepang.

i. *Room Service*

Room Service adalah bagian yang melayani makan dan minum tamu dalam kamar. Menu *room service* sudah ada pada setiap kamar hotel ataupun villa. Tamu dapat memesan makanan melalui telepon, baik langsung kepada *room service* ataupun melalui *operator*.

Deskripsi Permasalahan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh faktor *product knowledge* dan *standard of service* terhadap tingkat kinerja *waiter/waitress* di *Kopi-O restaurant* *Bintan Lagoon Resort*.

1. Kinerja dasar *waiter/waitress* dalam penguasaan *product knowledge* adalah sebagai berikut:

a) *Method Of Cooking*

Seorang *waiter/waitress* harus menguasai tentang *method of cooking* setiap menu yang dijual di restoran tersebut.

b). Penguasaan *Ingredient*

Penguasaan *ingredient* juga termasuk dalam pengaruh faktor kinerja *waiter/waitress*. Seorang *waiter/waitress* harus mengetahui *ingredient* apa saja yang terdapat pada menu di restoran.

2. *Standard Of Service*

Seorang *waiter/waitress* pada dasarnya harus mengetahui *standard of service*, yaitu melayani tamu dari awal tamu datang ke *restaurant*, menawarkan makanan dan minuman, melayani makan dan minum sampai tamu meninggalkan *restaurant* sesuai dengan *standard operational procedure* yang sudah ditetapkan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penulis telah mengadakan penelitian di *Kopi-O restaurant* *Bintan Lagoon Resort*. Setelah menyebarkan *kuesioner* dapat disimpulkan :

Tabel 1. Method Of Cooking (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
1.	Apakah anda juga mengetahui semua cara memasak makanan di restoran ini?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2.	Apakah anda pernah melakukan kesalahan dalam menjelaskan <i>method of cooking</i> kepada tamu?	4	40%	5	50%	1	10%	10	100%

3.	Apakah anda juga mempelajari <i>method of cooking</i> apabila ada menu baru?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
	Rata – rata		73%		23%		3%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 1 di atas yang telah diberikan kepada sebanyak 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor *method of cooking* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Pertanyaan pertama tentang pengetahuan cara memasak makanan, 80% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah

pernah melakukan kesalahan dalam menjelaskan *method of cooking*, 40% responden menjawab ya, 50% menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang mempelajari *method of cooking* menu baru, 100% responden menjawab ya, 0% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor *method of cooking* berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*.

Tabel 2. Penguasaan *Ingredient* (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah anda juga mengetahui semua <i>ingredient</i> makanan yang ada di restoran ini?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2.	Apakah sering tamu yang menanyakan <i>ingredient</i> makanan yang mereka pesan?	6	60%	2	20%	2	20%	10	100%
3.	Apakah atasan anda pernah bertanya dengan anda tentang pengetahuan anda menguasai <i>ingredient</i> ?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
	Rata – rata		73%		20%		7%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 2 di atas, yang telah diberikan kepada sebanyak 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor penguasaan *ingredient* berpengaruh terhadap

peningkatan kinerja *waiter/waitress*. Pertanyaan pertama tentang pengetahuan semua *ingredient* makanan, 80% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab

tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah tamu menanyakan *ingredient* makanan, 60% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 20% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah atasan menanyakan tentang penguasaan *ingredient*, 80% responden

menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor penguasaan *ingredient* berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*.

Tabel 3. Standard Of Service (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah pelayanan anda sudah sesuai dengan <i>standard of service</i> ?	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%
2.	Apakah anda pernah melakukan kesalahan dalam melakukan pelayanan?	2	20%	7	70%	1	10%	10	100%
3.	Apakah anda sudah melaksanakan <i>sequence of service</i> ?	7	70%	2	20%	1	10%	10	100%
	Rata – rata		53%		40%		7%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 3 yang telah diberikan kepada sebanyak 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor *standard of service* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*. Pertanyaan pertama tentang kesesuaian pelayanan terhadap *standard of service*, 70% responden menjawab ya, 30% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak.

Pertanyaan kedua tentang apakah pernah melakukan kesalahan dalam

melakukan pelayanan, 20% responden menjawab ya, 70% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang pelaksanaan *sequence of service*, 70% menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor *standard of service* berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*.

Tabel 4. Kecepatan (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
1.	Apabila anda terlambat dalam pelayanan kepada tamu, apakah pernah terjadi komplain dari tamu?	6	60%	3	30%	1	10%	10	100%
2.	Apabila restoran sedang ramai, sedangkan ada tamu yang meminta pelayanan cepat, apakah rekan anda membantu anda?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
3.	Apa atasan anda pernah menegur anda apabila anda bekerja kurang baik?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
4.	Apakah pada <i>captain order</i> , anda juga menuliskan waktu ketika makanan itu dipesan?	7	70%	2	20%	1	10%	10	100%
5.	Apakah <i>kitchen</i> juga melakukan proses memasak sesuai dengan <i>cooking time/preparation time</i> yang sudah distandarkan?	5	50%	3	30%	2	20%	10	100%
	Rata – rata		72%		20%		8%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 4 yang telah diberikan kepada sebanyak 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor kecepatan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Pertanyaan pertama tentang komplain dari tamu, 60% responden menjawab ya, 30% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah rekan membantu ketika sedang ramai, 80% responden

menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah atasan menegur apabila melakukan pekerjaan yang kurang baik, 100% responden menjawab ya. 0% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan keempat tentang menuliskan waktu pemesanan makanan pada *Captain Order*, 70% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Pertanyaan kelima

tentang apakah proses memasak pesanan sesuai dengan *cooking time*, 50% responden menjawab ya, 30% responden menjawab kadang-kadang,

dan 20% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor kecepatan berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*

Tabel 5. Ketepatan (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	N	%	n	%
1.	Apakah anda pernah memberikan pelayanan kepada tamu tetapi tidak sesuai dengan apa yang tamu harapkan?	6	60%	3	30%	1	10%	10	100%
2.	Apakah anda pernah salah saat mengantar orderan tamu?	6	60%	4	40%	0	0%	10	100%
3.	Apakah atasan anda membantu anda apabila anda mendapat komplain dari tamu?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
	Rata – rata		67%		30%		3%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 5 yang telah diberikan kepada sebanyak 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor ketepatan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Pertanyaan pertama tentang pelayanan yang tidak sesuai, 60% responden menjawab ya, 30% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah

karyawan salah dalam mengantar orderan tamu, 60% responden menjawab ya, 40% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang komplain dari tamu, 80% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor ketepatan berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*.

Tabel 6. Efisien (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah anda juga mengatur waktu anda sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas anda?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2.	Apakah anda sering melakukan hal yang tidak penting ketika anda menunggu tamu anda?	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%
3.	Apakah atasan anda selalu menilai pekerjaan anda?	7	70%	2	20%	1	10%	10	100%
	Rata – rata		63%		27%		10%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 6 yang telah diberikan kepada 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor efisien berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Pertanyaan pertama tentang mengatur waktu dalam menyelesaikan tugas, 80% responden menjawab ya, 20% menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah melakukan hal yang tidak berguna ketika menunggu

tamu 40% responden menjawab ya, 40% responden menjawab kadang-kadang, dan 20% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah atasan selalu menilai kerja *waiter/waitress*, 70% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor efisien berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*.

Tabel 7. Ramah Tamah (N = 10 Responden)

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah anda selalu mengucapkan terima kasih apabila tamu anda selesai berkunjung di restoran anda?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

2.	Apakah anda selalu membantu tamu anda, apabila mereka membutuhkan bantuan?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
3.	Pernahkan anda mendapat pujian dari tamu karena pelayanan anda?	5	50%	3	30%	2	20%	10	100%
4.	Apakah anda selalu menyapa tamu anda, dan memperlihatkan <i>smiling face</i> ?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
5.	Apakah anda juga menghafal nama-nama tamu anda, dan menyapa mereka dengan menyebutkan nama?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
6.	Apabila ada tamu yang sering sekali meminta bantuan, apakah anda tetap sabar melayaninya?	7	70%	1	10%	2	20%	10	100%
	Rata – rata		83%		10%		7%		100%

Sumber : Pengolahan Data

Dari perhitungan tabel 7 yang telah diberikan kepada 10 responden, dapat diolah dan disimpulkan bahwa faktor ramah tamah berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Pertanyaan pertama tentang ucapan terima kasih kepada tamu, 100% responden menjawab ya, 0% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah membantu tamu yang memerlukan bantuan, 100% responden menjawab ya, 0% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah mendapat pujian dari tamu, 50% responden menjawab ya, 30% responden menjawab kadang-

kadang, dan 20% responden menjawab tidak. Pertanyaan keempat tentang apakah menyapa tamu, 100% responden menjawab ya, 0% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan kelima tentang menghafal nama tamu dan menyapa dengan namanya, 80% responden menjawab ya, 20% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Pertanyaan keenam tentang sabar dalam melayani tamu, 70% responden menjawab ya, 10% responden menjawab kadang-kadang, dan 0% responden menjawab tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor ramah tamah berpengaruh terhadap kinerja *waiter/waitress*.

**Tabel 8. Rekapitulasi Hasil
Prosentase Product Knowledge dan Standard Of Service**

No.	Kuesioner	Tanggapan			
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	Total
		%	%	%	%
1.	<i>Method Of Cooking</i>	73%	23%	3%	100%
2.	Penguasaan <i>Ingredient</i>	73%	20%	7%	100%
3.	<i>Standard Of Service</i>	53%	40%	7%	100%
	Rata-Rata	66%	28%	6%	100%

Sumber : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 8 di atas tentang rekapitulasi hasil prosentase *product knowledge dan standard of service*, sebanyak 66% responden menjawab ya, 28% responden menjawab kadang-

kadang dan sebanyak 6% menjawab tidak. Berarti *method of cooking*, penguasaan *ingredient* dan *standard of service* sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerja *waiter/waitress* di Kopi-O Restaurant Bintang Lagoon Resort.

**Tabel 9. Rekapitulasi Hasil
Prosentase Tingkat Kinerja Waiter/waitress**

No.	Kuesioner	Tanggapan			
		Ya	Kadang-kadang	Tidak	Total
		%	%	%	%
1.	Kecepatan	72%	20%	8%	100%
2.	Ketepatan	67%	30%	3%	100%
3.	Efisien	63%	27%	10%	100%
4.	Ramah Tamah	83%	10%	7%	100%
	Rata-Rata	71%	22%	7%	100%

Sumber : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 9 tentang rekapitulasi hasil prosentase tingkat kinerja *waiter/waitress* tersebut di atas, sebanyak 71% responden menjawab ya, 22% responden menjawab kadang-kadang dan sebanyak 7% menjawab tidak. Berarti kecepatan, ketepatan, efisien, dan ramah tamah sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerja

waiter/waitress di Kopi-O Restaurant Bintang Lagoon Resort.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dengan membandingkan teori-teori yang ada, faktor *product knowledge* dan *standard of service* tidak dapat dipisahkan dalam usaha peningkatan kinerja *waiter/waitress* restoran di Bintang Lagoon Resort.

Berkaitan dengan hal ini *management* restoran Bintang Lagoon Resort harus selalu berupaya untuk mengembangkan *product knowledge* dan *standard of service* yang dimiliki *waiter/waitress* di restoran dengan tujuan agar tamu yang berkunjung mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan *waiter/waitress*. Dan hasil akhirnya hotel dan restoran mendapatkan penilaian dan pencitraan yang positif oleh tamu sehingga mereka akan senang berkunjung dan menjadi *repeater guest*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Bahwa terdapat pengaruh penguasaan *method of cooking* terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.
Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner sebanyak 73% responden menyatakan "ya". Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa *method of cooking* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress* di *Kopi-O restaurant* Bintang Lagoon Resort.
2. Bahwa terdapat pengaruh penguasaan *ingredient* terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner sebanyak 73% responden menjawab "ya". Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa penguasaan *ingredient* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress* di *Kopi-O restaurant* Bintang Lagoon Resort.

3. Bahwa adanya pengaruh *standard of service* terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress*.

Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang 53% menjawab "ya". Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa *standard of service* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja *waiter/waitress* di *Kopi-O restaurant* Bintang Lagoon Resort.

Saran

Saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memajukan perusahaannya antara lain:

1. Perlu diadakan *training* bagi *waiter/waitress* untuk memperlancar *product knowledge*.
2. Atasan harus sering menanyakan *product knowledge* dan *standard of service* yang sudah dipelajari *waiter/waitress*, dan mengadakan tanya jawab apabila ada sesuatu yang kurang jelas atau yang tidak diketahui.

DAFTAR PUSTAKA

Bacal, Robert 2001. *Performance Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Damardjati, R.S. 1981. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita

Djarwanto. 1998. *Food and Beverage Service*.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Penerbit Balai Pustaka Jakarta

Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sihite, Richard, S.sos. 2000. *Hotel Management I Surabaya*.

SK. Menpaspostel No. Km37/Pw.340/MPPT87

SK. MenpaspostelNo: KM.5/UM.209/MPPT-89

SK. Menteri Perhubungan No : Pm10/PW 301/Phb77

Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka

Sugiarto, 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Sulistiyono, A. 1999. *Manajemen Menyelenggarakan Hotel Edisi Pertama*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia, Tahun 1990 No 9.

Utomo, Deni, S. 2000. *Manajemen Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Jakarta: CV Reviri Ganda

World Tourism organization (WTO) internasional Union Of Office Travel Organization.

Yoeti, A Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa