

**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Waiters/Waitress* Restoran Di Hotel  
Kharisma Bukittinggi**

**Yulhaslinda, Elsa Zahara**

Akpar Paramitha Bukittinggi

yulhaslinda@gmail.com, elsa zahara17@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

ARTICLE HISTORY

**Submitted:** 2026-04-29

**Review:** 2026-05-14

**Accepted:** 2026-05-26

**Published:** 2026-07-18

KEYWORDS

SERVICE QUALITY,  
WAITERS/WAITRESSES,  
GUEST SATISFACTION

KATA KUNCI

PELAYANAN,  
WAITER/WAITRESS,  
KEPUASAN TAMU

AUTHOR CORRESPONDING

Yulhaslinda  
Akpar Paramitha Bukittinggi  
yulhaslinda@gmail.com

Elsa Zahara  
Akpar Paramitha Bukittinggi  
elsa zahara17@gmail.com

ABSTRACT

*A hotel is a service business that supports tourism activities, managed professionally and supported by a workforce with extensive hospitality skills. Hotels provide more than just room service, but also food and beverage services. Good service within a company will create guest satisfaction. This satisfaction will positively impact repeat visits. This study aims to determine the quality of waiter/waitress service at the Kharisma Hotel Restaurant in Bukittinggi and the management's efforts to improve service at the Kharisma Hotel. The method used was descriptive qualitative, using observation and interviews. The results showed that service was still suboptimal, especially when the restaurant was busy, due to issues such as delayed service and lack of staff responsiveness. Management is striving to improve quality through training. In conclusion, continuous service improvements are necessary to ensure guest satisfaction*

ABSTRAK

Hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Hotel bukan hanya memberikan pelayanan kamar saja, tapi juga melalui pelayanan makan dan minum. Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan suatu kepuasan bagi tamu. Kepuasan yang diterima tamu akan berdampak positif untuk kembali berkunjung di Hotel tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan waiters/waitress di Restoran Hotel Kharisma Bukittinggi serta Upaya manajemen dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Kharisma ini. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan Teknik observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masih kurang optimal, terutama saat restoran ramai, seperti keterlambatan penyajian dan kurangnya responsivitas petugas. Manajemen berupaya meningkatkan kualitas melalui pelatihan. Kesimpulannya, peningkatan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kepuasan tamu terpenuhi.

## A. Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan daerah terbesar, melalui pajak dan pendapatan. Peningkatan kunjungan pariwisata dari tahun ke tahun yang terus meningkat. Akibat dari peningkatan kunjungan tersebut maka juga mempengaruhi akomodasi seperti hotel dan restoran. Peranan hotel dalam industri pariwisata sangat penting, hotel sebagai sarana akomodasi umum sangat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan (Pradiatiningsyas, 2017).

Menurut Ivanovic (2009) Hotel merupakan sarana persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk diantaranya memberikan pelayanan kamar serta pelayanan makanan dan minuman, maka hal yang paling penting dari suatu produk hotel yaitu faktor manusia berupa

Hotel Kharisma Bukittinggi adalah salah satu hotel yang terletak di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Hotel ini memiliki rating 4.2 dan memiliki 620 review dari tamu yang telah menginap di sana. Lokasi Hotel Kharisma yang strategis yaitu terletak di Jl. Sudirman No.57, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec.Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26138 di pusat kota. Tidak hanya dikenal oleh tamu Indonesia, tetapi Kharisma Hotel juga memiliki banyak tamu yang berasal dari luar negeri. Hotel ini menawarkan

jasa pelayanannya. Gunn (2002) Dengan kata lain hotel dapat dikatakan sebagai atraksi wisata, karena produk utama hotel berupa jasa pelayanannya ikut berperan dalam menentukan seluruh pengalaman wisatawan, sehingga dapat diklarifikasikan sebagai daya tarik wisata manusia. Peralatan yang memadai menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh hotel. Begitu juga untuk bagian restoran, terdapat beberapa jenis peralatan yang ada di restoran. *Glassware, Silverware, dan Chinaware* adalah peralatan yang umum digunakan di bagian *Food Beverage Service*. Ketersediaan peralatan yang lengkap mampu meningkatkan kualitas pelayan. Berdasarkan uraian di atas maka tergambar fungsi tersebut bukan hanya memberikan pelayanan kamar saja, tapi juga melalui pelayanan makan dan minum. Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan suatu kepuasan bagi tamu. Setelah tamu merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan dan yang diterimanya. Begitu juga halnya yang terdapat di Hotel Kharisma Bukittinggi.

beberapa layanan dan fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada para tamu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan sangat penting disebuah hotel, salah satu nya bagian restoran . Selain dari pelayanan, keadaan dari sebuah bangunan restoran tersebut juga menjadi faktor pendukung dari ketertarikan tamu untuk makan dan minum.

Adapun Standar Operasional

Procedure yang baik pada seorang waiters/waitress yaitu:

- Memakai name tag sewaktu melayani tamu.
- Harus selalu mandi setiap hari dan bisa membersihkan diri dengan baik.
- Selalu sopan dan senyum kepada tamu yang ada di Restoran.
- Memahami menu dengan baik dan benar.
- Selalu memperhatikan kebersihan peralatan yang ada di restoran.
- Selalu cepat dan tanggap melayani tamu.

Selama penulis melakukan Observasi ditemukan beberapa masalah dan kendala yang dihadapi untuk memberikan kepuasan pelayanan maksimal kepada tamu-tamunya, antara lain.

- Terdapat keluhan tamu seperti lambat dalam melayani tamu, terutama pada saat restoran ramai.
- Kekurangan atau lambat menambah alat makan (refill) ketika tamu sedang ramai yang mengakibatkan beberapa tamu *complain*.
- Tidak memahami menu dengan baik sehingga sulit menjelaskan makanan atau minuman kepada tamu.
- Terdapat beberapa gelas yang udah lama dan kusam tetapi masi di pergunakan, yang mengakibatkan kurangnya kebersihan.
- Waiters yang tidak menggunakan Name Tag.
- Main HP sambil bekerja.
- Kurangnya kebersihan di bagian restoran.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul yang akan di ajukan sebagai tugas akhir yaitu: “ **UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN WAITER/ WAITRESS**

## **RESTORAN DI HOTEL KHARISMA BUKITTINGGI”**

### **Rumusan Masalah**

- Bagaimanakah kualitas pelayanan Pelayan di Restoran Hotel Kharisma Bukittinggi?
- Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh Manajemen Restoran di Hotel Kharisma Bukittinggi untuk meningkatkan kualitas layanan Pelayan.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan, maka tujuan penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pelayan Restoran Hotel Kharisma Bukittinggi.
- Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh Manajemen Restoran Kharisma Bukittinggi untuk meningkatkan kualitas layanan di Restoran Hotel Kharisma Bukittinggi.

### **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif, karena tujuan utamanya adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana langkah-langkah yang diambil oleh restoran hotel dalam meningkatkan mutu pelayanan oleh para waiters/waitress. Metode ini dipilih karena dapat menggali informasi dari berbagai sisi dan memberi gambaran yang lebih menyeluruh mengenai situasi nyata yang terjadi di lapangan. Peneliti akan turun langsung untuk mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan terhadap aktifitas pelayanan. Dengan terlibat secara langsung peneliti bisa menangkap

proses, kebiasaan dan interaksi yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Pendekatan ini tidak berfokus pada angka atau data statistic, melainkan lebih pada penjelasan dan pemahaman terhadap Tindakan, strategi, dan pola kerja yang dilakukan oleh para waiters/waitress . Moleong (2017). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami realitas social dari sudut pandang orang yang mengalaminya langsung.

### C. Hasil Penelitian

#### 1. Kualitas Pelayanan Waiters/Waitress di Restoran Hotel Kharisma Bukittinggi

Restoran juga menjadi salah satu departement yang harus di perhatikan . Kepuasan tamu menjadi prioritas utama untuk departement ini. Begitu juga di restoran hotel Kharisma Bukittinggi , apa yang menjadi keinginan dan harapan dari tamu yang berkunjung ke Restoran tidak terwujud karena pelayanan yang diberikan oleh waiters/waitress di Restoran Hotel Kharisma Bukittinggi. Restoran ini beroperasi dari jam 07.00 sampai jam 22.00 WIB, untuk breakfast dibuka dari jam 07.00 sampai 10.00 WIB.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis teliti terdapat beberapa permasalahan, yaitu: Pelayanan yang lambat saat restoran ramai, waiters/waitress terlihat kewalahan, yang membuat tamu harus menunggu lama, bahkan akan membuat tamu komplain atas pelayanan yang diberikan. Kompetensi waiters/waitress sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Restoran Kharisma Bukittinggi. Semakin besar atau semakin nyata

kompetensi waiter/s akan berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran. *Waiter/s* terlambat dalam me refill alat makan, ini menyebabkan tamu sering meminta sendiri karena waiters kurang tanggap secara cepat terhadap kebutuhan mereka . Hal ini menunjukkan kurangnya inisiatif dari pelayan dalam mengamati kebutuhan tamu saat makan.

Sebagian *waiter/s* tidak menggunakan name tag atau tanda pengenalan saat bertugas, ini menyebabkan tamu tidak mengetahui siapa yang sedang melayani mereka, dan memberikan kesan kurang profesional serta tidak sesuai dengan standar pelayanan hotel berbintang. Kurangnya pemahaman terhadap isi menu, tidak semua *waiter/s* mampu menjelaskan isi atau komposisi menu dengan baik, akibatnya tamu mengalami kesulitan saat menanyakan detail makanan, seperti bahan, rasa, atau rekomendasi. Ini menandakan bahwa pelayanan belum diberikan pelatihan yang cukup mengenai pengetahuan produk (product knowledge). Kebersihan peralatan dan area restoran kurang terjaga, beberapa tamu komplain bahwa peralatan makan seperti gelas terlihat kusam. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kebersihan, yang bisa memengaruhi kenyamanan dan persepsi tamu terhadap kualitas layanan restoran.

Penggunaan handphone saat bekerja, sebagian pelayan terlihat menggunakan handphone saat jam kerja, kebiasaan ini menimbulkan kesan tidak profesional di mata tamu, serta menunjukkan bahwa pelayan kurang fokus terhadap tanggung jawab mereka dalam memberikan layanan maksimal.

Namun di sisi lain, penulis juga , menemukan bahwa sebagian pelayan menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam menyambut tamu. Mereka menyapa dengan senyum, menyampaikan salam, dan berbicara dengan nada yang sopan. Ini menjadi poin positif yang perlu dipertahankan dan diperluas keseluruh tim pelayanan.

## **2. Upaya yang Dilakukan Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah saya lakukan, pihak manajemen Hotel Kharisma Bukittinggi telah berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan restoran, meskipun belum sepenuhnya berjalan maksimal. Salah satu langkah awal yang dilakukan adalah pengarahan setiap pagi sebelum jam operasional dimulai. Dalam pengarahan ini, supervisor memberikan instruksi mengenai sikap kerja, penampilan, penggunaan atribut kerja, serta pentingnya menjaga kebersihan area restoran. Arahan ini juga digunakan untuk menyampaikan evaluasi dari pelayanan hari sebelumnya.

Selain pengarahan harian, manajemen juga sedang menyusun program pelatihan pelayanan dasar yang mencakup komunikasi dengan tamu, pemahaman menu, serta etika kerja di area public. Namun pelaksanaan pelatihan ini masih dalam tahap perencanaan karena keterbatasan waktu dan tenaga. Pihak manajemen juga berupaya menertibkan penggunaan name tag dan seragam sebagai bagian

dari disiplin kerja . Teguran dan evaluasi secara berkala dilakukan terhadap pelayan yang melanggar aturan atau menunjukkan penurunan performa kerja.

Kinerja seorang waiters dapat dibangun dari kemampuan sendiri maupun dorongan dari lingkungan kerjanya, maka dari itu di restoran Hotel Kharisma Bukittinggi selalu berusaha mendengarkan masukan satu sama lain antar waiter/s maupun atasan dan bawahan, mendiskusikan permasalahan yang terjadi maupun rencana kedepan guna mencapai tujuan bersama. Memberikan pelatihan merupakan salah satu cara yang cukup efektif untuk membangun rasa nyaman dan lingkungan kerja yang kondusif bagi para karyawan. Dengan diadakan pelatihan setiap staff bisa mengetahui kekurangan atau kesalahan yang selama ini mereka lakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Melakukan penilaian kerja juga salah satu strategi yang bagus diterapkan untuk peningkatan kinerja, penelitian kinerja bertujuan mengevaluasi bagaimana seseorang staff dapat menambah nilai bagi perusahaan. Dengan diadakannya penilaian kinerja diharapkan para staff termotivasi untuk meningkatkan kinerja.

Meskipun Upaya-upaya ini sudah berjalan, namun pihak manajemen menyadari bahwa masih dibutuhkan pengawasan yang lebih intensif, penambahan tenaga kerja saat jam sibuk, serta pembenahan sistem kerja agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat , tepat dan memuaskan bagi tamu.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa kualitas



pelayanan yang diberikan masih belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dianalisis melalui teori pelayanan prima, yang mencakup unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, pengetahuan produk, dan penampilan profesional.

Berdasarkan temuan, aspek kecepatan pelayanan masih menjadi kendala utama. Pelayanan cenderung lambat, terutama saat restoran ramai, karena kurangnya jumlah pelayan dibandingkan dengan jumlah tamu. Hal ini menunjukkan belum terwujudnya pelayanan yang cepat dan tanggap seperti yang diharapkan dalam standar pelayanan hotel berbintang. Ketepatan pelayanan juga masih lemah, terlihat dari kesalahan pengantaran pesanan, serta keterlambatan dalam penyediaan alat makan. Masalah ini terjadi karena kurangnya koordinasi antar staff serta tidak adanya sistem pembagian tugas yang terstruktur. Dari sisi keramahan, sebagian pelayanan menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam melayani tamu, seperti menyapa dan tersenyum saat menyapa tamu. Namun, keramahan ini belum merata dan tidak diimbangi dengan pengetahuan produk yang memadai. Beberapa waiter/s tidak mampu menjelaskan isi menu dengan baik ketika di tanya oleh tamu. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan pentingnya pelayan memahami produk yang di tawarkan, agar dapat memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan kepada tamu.

Berdasarkan wawancara dengan supervisor, diketahui bahwa manajemen sebenarnya telah melakukan beberapa langkah perbaikan, seperti pengarahan pagi dan , teguran terhadap waiters yang

melanggar aturan, dan rencana pelatihan pelayanan. Namun, upaya tersebut belum dilakukan secara konsisten dan terstruktur. Kurangnya pelatihan formal dan sistem reward-punishment yang jelas menjadi penyebab lemahnya pengembangan kompetensi pelayan. Jika dibandingkan dengan teori pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu, tangibles(bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) . Berdasarkan hasil penelitian ini, dimensi tangibles masih lemah karena kurangnya penampilan profesional, responsiveness rendah keterlambatan pelayanan, assurance belum maksimal karena minimnya pengetahuan menu, serta empathy dan reliability hanya terlihat pada sebagian waiters saja.

Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, manajemen perlu meningkatkan pengawasan, memberikan pelatihan yang terstruktur, serta menerapkan sistem penilaian kinerja yang adil dan berkelanjutan agar kualitas pelayanan waiters/waitress dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan waiter/waitress di restoran Hotel Kharisma Bukittinggi belum optimal.

2. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan SOP pelayanan, seperti keterlambatan dalam melayani tamu saat jam sibuk, tidak memakai name tag, kurangnya pemahaman terhadap isi menu, dan kurang tanggap terhadap kebutuhan tamu. Selain itu, kebersihan alat makan juga belum sepenuhnya terjaga.
3. Upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah dilakukan, namun belum maksimal.
4. Pihak manajemen telah melakukan briefing pagi dan pengawasan dasar terhadap pelayanan, namun masih diperlukan pelatihan lanjutan, penambahan tenaga kerja, serta pengawasan lebih ketat terhadap kedisiplinan dan profesionalitas staf.
5. Faktor sumber daya manusia menjadi penentu utama kualitas pelayanan. Sebagaimana dibuktikan oleh temuan di lapangan, faktor manusia memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu. Tanpa adanya pembinaan yang baik terhadap SDM, kualitas pelayanan sulit ditingkatkan meskipun fasilitas restoran telah memadai.

#### E. Saran

1. Peningkatan pelatihan dan pembekalan bagi waiter/waitress.  
Manajemen sebaiknya secara rutin mengadakan pelatihan internal mengenai tata cara pelayanan, penguasaan menu, etika kerja, dan penggunaan atribut kerja seperti name

- tag.
2. Menambah jumlah staf saat jam ramai.  
Untuk menghindari overload pekerjaan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, penambahan staf pada jam-jam sibuk sangat diperlukan.
3. Peningkatan pengawasan oleh supervisor.  
Supervisi langsung yang ketat harus dilakukan terhadap waiter/waitress agar tidak menggunakan HP saat bertugas, tetap fokus melayani tamu, dan selalu menjaga kebersihan peralatan.
4. Peremajaan dan pemeliharaan fasilitas restoran.  
Gelas dan peralatan makan yang sudah kusam atau rusak sebaiknya segera diganti agar tidak menimbulkan kesan negatif terhadap kualitas restoran
5. Melibatkan tamu dalam evaluasi pelayanan.  
Pihak restoran dapat menyediakan kotak saran atau formulir penilaian pelayanan sebagai bahan evaluasi kinerja staf secara berkala.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Amelia, R., & Pratama, R. (2018). Pengaruh pelayanan waiters terhadap kepuasan pelanggan di restoran hotel XYZ. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
2. Arifin, Z. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa makanan dan minuman. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
3. Handayani, S., & Lestari, N. (2020). Peran pelatihan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan hotel. *Jurnal Sumber Daya Manusia*.
4. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
5. Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.

6. Nasution, M. N. (2008). *Manajemen Mutu Terpadu* (Total Quality Management). Ghalia indonesia.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
8. Sari, R. P., & Nugroho, H. (2019). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran hotel berbintang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
9. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
10. Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Andi.
11. Umar, H. (2003). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada.
12. Yuniarti, D. (2021). Strategi peningkatan kualitas pelayanan restoran hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*.