

ANALISIS KINERJA WAITERS DI RESTAURANT CAKRAWALA HOTEL ARYADUTA MANADO PADA MASA NEW NORMAL

Julio Daniel Maliangkay¹, Merryany Theovanny Bawole², Margaretha N. Warokka³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Email: Merry17@gmail.com

Abstract: *The Covid-19 pandemic that occurred in 2019 in Indonesia has had an impact and changes in the restaurant industry in the hotel world, as well as the Cakrawala Restaurant at the Aryaduta Hotel Manado. Changes that have occurred include changes to the SOP in serving guests and also a reduction in the number of waiters at the Cakrawala Restaurant at the Aryaduta Hotel Manado. This makes waiters have to work optimally, especially after the pandemic enters the new normal period, where everything is gradually recovering and the hotel business is starting to get busy again. For this reason, the author carries out research on analysis of waiter performance at the Cakrawala Restaurant at the Aryaduta Hotel Manado during the new normal period. The research method used in this research is a descriptive qualitative research method. The research location, namely Cakrawala Restaurant Hotel Aryaduta Manado, was carried out during the months of 4 July 2022 to 4 January 2023. It is known that the Cakrawala Restaurant Hotel Aryaduta Manado has 3 waiters in charge of providing service since the pandemic and during the new normal period the number of waiters remains the same, namely 3 people working in 2 shifts. For this reason, waiters at the Horizon restaurant of the Aryaduta Hotel Manado are required to be able to work optimally by carrying out their duties and responsibilities in accordance with the existing SOPs, apart from that they must continue to work solidly and collaboratively in working with the team and routinely participate in every evaluation carried out. Apart from that, pay attention to factors that can influence the performance of waiters in improving the quality of their service, namely individual factors and management support factors, including: good mental attitude, education or training, work skills, good leadership and an appropriate income level.*

Keywords: *Performance, waiters, Cakrawala restaurant*

Abstrak: Pandemi Covid-19 yang terjadi dari tahun 2019 di Indonesia telah memberi dampak dan perubahan di industri restaurant di dunia perhotelan begitu juga dengan Restoran Cakrawala di Hotel Aryaduta Manado. Perubahan yang terjadi seperti perubahan SOP dalam melayani tamu dan juga berkurangnya jumlah waiter di Restoran Cakrawala di Hotel Aryaduta Manado. Hal ini membuat waiter harus bekerja dengan maksimal apalagi pada masa setelah pandemi memasuki masa new normal yang semuanya kembali berangsur pulih dan bisnis perhotelan kembali mulai ramai. Untuk itu penulis mengangkat penelitian tentang analisis kinerja waiter di Restoran Cakrawala di Hotel Aryaduta Manado pada masa new Normal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan lokasi penelitiannya yaitu Cakrawala *Restaurant* Hotel Aryaduta Manado di dilaksanakan selama bulan pada tanggal 4 Juli 2022 sampai dengan 4 Januari 2023. Diketahui bahwa Cakrawala *Restaurant* Hotel Aryaduta Manado memiliki 3 orang waiters yang bertugas melakukan service sejak saat pandemic dan saat masa new normal ini jumlah waiternya tetap sama yaitu 3 orang yang bekerja dalam 2 shift. Untuk itu waiters di cakrawala restourant hotel aryaduta manado dituntut untuk dapat bekerja dengan sangat maksimal dengan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan SOP yang ada, selain itu harus tetap bekerja dengan solid dan kolaboratif dalam bekerja bersama tim serta rutin mengikuti setiap evaluasi yang dilakukan. selain itu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja

waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu faktor individual dan faktor dukungan manajemen antara lain: sikap mental yang baik, Pendidikan atau pelatihan, keterampilan kerja, kepemimpinan yang baik dan tingkat penghasilan yang sesuai.

Kata Kunci: Kinerja, waiters, cakrawala restaurant

Pandemi COVID-19 telah memberikan perubahan yang signifikan kepada kehidupan dunia usaha perhotelan. Perubahan-perubahan yang terjadi misalnya standar pelayanan yang lebih meningkat dalam hal kebersihan serta jumlah pegawai yang berkurang. Perubahan ini membuat kinerja pegawai atau staf harus semakin ditingkatkan. Ketika era pandemic menjadi era new normal dimana kehidupan perhotelan berangsur-angsur kembali sebagaimana sedia kala. Disadari juga bahwa pandemi telah mempengaruhi berbagai sektor ekonomi, termasuk industri restoran di perhotelan. Untuk menjaga kelangsungan bisnis mereka, restoran-restoran di seluruh dunia dihadapkan pada situasi "*new normal*" yang melibatkan pembatasan operasional dan kebijakan protokol kesehatan yang ketat. Hal ini pun dialami oleh Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado. Beralihnya masa pandemic ke era new normal yang membuat bisnis perhotelan mulai berangsur-angsur ramai, mengharuskan staf untuk dapat bekerja dengan sangat maksimal. Karena biasanya hanya melayani tamu dengan jumlah yang terbatas, sekarang melayani tamu dengan jumlah yang banyak dalam hal ini pelayanan di restoran. Oleh karena itu, penulis melakukan analisis strategi kinerja *waiters* di restoran setelah berakhirnya pandemic dan memasuki masa new normal dan menjadi topik yang menarik dengan menganalisis strategi kinerja *waiters* agar dapat mengatasi perubahan-perubahan yang terjadi di industri restoran. Dalam mengeksplorasi beberapa analisis strategi yang efektif untuk memaksimalkan kinerja *waiters* di Restoran Cakrawala setelah *new normal*, serta menganalisis efektivitas masing-masing strategi tersebut. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi industri restoran dalam mengatasi tantangan yang dihadapi akibat *new normal*.

KAJIAN TEORETIK

Kinerja

Secara umum, kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Nurjaya (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Putri (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Lilyana, De Yusa, dan Yatami (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu. Aziz dan Fauzah (2018) menyatakan bahwa Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Farisi, Irnawati, dan Fahmi (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Arisanti, Santoso, dan Wahyuni (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Faktor factor yang memengaruhi kinerja

Widayati 2019 menyebutkan tentang faktor faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai/staf antara lain sebagai berikut :

1. Sikap Mental yang dimiliki oleh seorang pegawai akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja yang dimiliki seorang pegawai.
2. Pendidikan yang dimiliki seorang pegawai mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka kemungkinan kinerjanya juga semakin tinggi.
3. Keterampilan, pegawai yang memiliki keterampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik daripada pegawai yang tidak mempunyai keterampilan.
4. Kepemimpinan, manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawainya. Manajer yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.
5. Tingkat penghasilan, pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pegawai akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai.
6. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Davis dalam (Widayati, 2019), faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi.

Restaurant

Restoran merupakan sebuah tempat yang menyajikan makanan dan minuman lengkap dengan berbagai fasilitas yang nyaman sehingga para tamu yang datang akan merasa betah saat menyantap hidangan. Ada banyak restoran yang mengusung menu andalannya seperti *seafood*, olahan ayam, makanan jepang, korea atau bahkan restoran cepat saji. Umumnya sebuah restoran akan di desain sedemikian rupa sehingga terlihat lebih eksklusif dibandingkan dengan warung makan biasa. Selain itu dalam sebuah restoran biasanya akan dilayani oleh Pramusaji berseragam dan menunya langsung dimasak oleh *chef professional*. Restoran adalah sebuah bangunan usaha penyedia jasa makan dan minum yang dikelola secara komersial dan dilengkapi dengan peralatan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian tanpa berpindah-pindah untuk mendapatkan keuntungan/laba. dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum. Restoran merupakan tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman menurut (Tangian, 2019) Restoran merupakan tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman. Tujuan utama di dirikannya sebuah restoran yaitu untuk mendapatkan keuntungan dan juga memberikan kepuasan kepada konsumennya. Di samping itu, ada pula tujuan restoran jika dilihat dari beberapa aspek seperti berikut ini : Keuangan, restoran menjadi sebuah wadah untuk tetap menjaga berlangsungnya perputaran keuangan baik dari sisi penanam modal, konsumen dan orang yang bekerja di dalamnya. Perdagangan. restoran ikut berperan dalam bidang perdagangan karena termasuk dalam penyedia jasa makan dan minum kepada pelanggan/konsumen. Kepraktisan. restoran memberikan kemudahan konsumen dalam memesan dan membeli makanan tanpa ribet karena bisa dengan cepat dihidangkan ke meja saji untuk dinikmati.

Tipe-tipe Restaurant

Menurut *Webstaurant Store* (2018) ada 11 tipe restoran, yaitu:

1. *Fine Dining*, dikarakteristikan dengan adanya *formal dress code* dan *fine dining etiquette*. Serta restoran dihiasi dengan suasana yang mewah dengan pelayanan yang baik.
2. *Casual Dining*, suasana restoran ini biasanya bervariasi tergantung dengan brand dan pelanggan yang dituju. Menu harga pada *casual dining* dikelompokkan dengan harga sedang.
3. *Contemporary Casual*, restoran yang *modern* dan *trendy* dengan merek yang berbeda. Restoran ini mengikuti protokol ramah lingkungan dan unik, serta pilihan makanan yang

sehat dengan masakan *cuisine*. Menurut Handayani (2018) masakan *cuisine* adalah masakan yang menggabungkan unsur tradisi kuliner yang berbeda.

4. *Family Style*, restoran *family style* memiliki *atmosfer* yang *casual*. Makanan yang dihidangkan biasanya dalam piring yang besar untuk di nikmati bersama.
5. *Fast Casual*, Kualitas makanan dan harga lebih tinggi dari pada *fast food* tapi lebih murah dari *casual dining*.
6. *Fast Food*, restoran ini berfokus dengan layanan yang cepat dan *service counter* atau *drive thru*.
7. *Café Café*, biasanya menyajikan kopi, teh, pastries, dan makanan kecil untuk sarapan dan makan siang. Suasana *café* biasanya casual dan santai sehingga bisa untuk tempat bertemu dengan teman dan tempat kerja yang santai.
8. *Buffet Restoran*, dengan tipe *Buffet* ini biasanya dikenal juga dengan sebutan *All You Can Eat*. Restoran ini biasanya memiliki tema atau spesialisasi dalam hidangannya, misalnya hanya menyediakan masakan Cina atau India, atau Indonesia, dll.
9. *Food Trucks and Consession Stand*, menyajikan makanan kecil seperti *hotdog*, eskrim, *sandwich*, dll. Biasanya tipe restoran ini dapat ditemukan di luar ruangan seperti acara olahraga, pameran, jalanan kota, dll.
10. *Pop-Up Restaurant*, tipe restoran ini berkonsep kreatif dan kontemporer. Beroperasi hanya beberapa jam hingga beberapa bulan. Lokasi restoran ini bervariasi bisa dalam kontainer pengiriman, bangunan tua yang tidak terpakai, hingga luar ruangan.
11. *Ghost Restaurant*, *ghost restaurant* dapat disebut sebagai restoran virtual atau restoran khusus *delivery*. Restoran ini disebut *Ghost Restaurant* karena tidak ada lokasi fisik. Restoran ini biasanya bermitra atau adanya pihak ke tiga untuk mengantarkan makanan dan memanfaatkan *website* dan media sosial.

Food & Beverage Service Department

Menurut Komar (2014:309) *Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat rapat dinas (*convension*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan lokasi penelitiannya yaitu Hotel Aryaduta Manado di *Restaurant Cakrawala* dilaksanakan selama bulan pada tanggal 4 Juli 2022 sampai dengan 4 Januari 2023. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi dan wawancara. Data kemudian dianalisis berdasarkan teori-teori yang ada untuk mengambil sebuah kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado

Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado berada di bawah struktur organisasi *Food & Beverage Service Department* Hotel Aryaduta Manado. Adapun jumlah staf di cakrawala restaurant berjumlah 5 orang (semuanya berjenis kelamin laki-laki) yang terdiri dari 1 orang Manager F&B Service, Banquet Oprational Manager dan 3 orang Waiters yang dibagi kedalam 2 waktu shift kerja yaitu *Morning Shift* yaitu dari jam 06.00 - 15.00 WITA dan *Afternoon Shift* dari jam 14.00 - 23.00 WITA. Dapat dilihat bahwa jumlah staf dalam hal ini waiters yang bertugas untuk melayani di restaurant cakrawala hanya berjumlah 3 orang yang dibagi dalam

2 shift. Oleh karena jumlah stafnya yang kurang maka kinerja yang dilakukan harus sangat maksimal dilakukan oleh staf waiters.

Kinerja Staf di Cakrawala Restaurant

Adapun Job desk dari staf di Cakrawala Restaurant Hotel Aryaduta Manado adalah sebagai berikut :

1. *Greeter 1* bertugas untuk Mengecek Occupancy pada hari itu untuk mengetahui banyaknya tamu yang ada, mengecek dan mengetahui tamu-tamu yang akan breakfast juga mengetahui tamu tamu VIP, agar mengetahui menu pada hari itu dan dapat merekomendasikannya Ketika tamu meminta *room service*, mengangkat telepon dan tamu juga dari department lain, membagikan informasi event pada hari itu kepada Staf FBS, menyambut tamu dan menanyakan nomor kamar dan Menangani proses billing jika ada additional Breakfast atau room service
2. Server Station A, B, C, D, E (Amicoo) bertugas untuk mempersiapkan & Melengkapi Equipment yang akan digunakan saat breakfast seperti spoon, napkin, salt & pepper, dan tooth pick, meletakkan cutleries dan napkin di meja Ketika kamu sudah berada di meja, menyediakan kopi atau tea kepada tamu sesuai yang diberitahukan oleh greeter, Clear up semua equipment dimeja tamu seperti plate, cutleries, goblet, juice glass, dan cup, Membersihkan meja tamu yang telah selesai digunakan menggunakan chemical dan dust cloth dan melayani semua permintaan tamu
3. Buffet Attendent bertugas untuk menjaga kebersihan dan kerapihan buffet area, refill equipment yang sudah habis dan memberitahukan atau mengisi ulang makanan yang ada di buffet jika sudah habis.
4. Buffet Beverage bertugas untuk menjaga kebersihan dan keraphian bar dan mengisi ulang minuman yang ada di buffet.
5. Back Area bertugas untuk :
6. Mempersiapkan semua equipment
7. Busser bertugas untuk :
8. Mengangkat dan membawa semua equipment
9. In Room Dinning Server bertugas untuk :
10. Mengantarkan makanan dan minuman serta permintaan tamu ke kamar

Standard Operational Procedure di Cakrawala Restaurant

1. Greetings

- a. Menerapkan 15 to 5. Ketika tamu datang, dalam jarak 15 langkah *greeter* sudah dalam posisi siap dengan sikap sopan dan senyum. Jarak 5 langkah kedua tangan *waiters* Sudah di depan dada sambil memberikan salam kepada tamu, contoh: “*Good Morning sir/madam*”.
- b. Menanyakan tentang kebutuhan tamu dengan mengatakan “*how may I assist you ?* “ Tersenyum dan menggunakan kontak mata

2. Ask for reservation

- a. Tanyakan kepada tamu apakah sudah memiliki resrvasi. Untuk tamu yang sudah mempunyai reservasi harus diarahkan ke meja dalam waktu 1 menit dari kedatangan tamu.
- b. Jika ya, berikan sikap yang verbal atau setuju untuk memberi bantuan. *Waiters* bertanya “ bolehkah saya tahu nama dan nomor kamar *please?* “ dengan suara yang jelas dan sikap yang ramah. *Check* di buku pemesanan dan bant uke kamar meja yang ditunjuk.
- c. Jika tidak, tanyakan berapa jumlah mereka dan tanyakan atau ketahui meja mana yang mereka inginkan

- d. Periksa ketersediaan meja dari perencanaan yang ada. Tamu tanpa pemesanan harus dibantu ke meja mereka dalam waktu 2 menit dari kedatangan
3. *seating the guest*
 - a. Bantu tamu menuju meja yang ditunjuk dengan meminta tamu untuk mengikuti.
 - b. Tunjukkan jalan dengan berjalan di depan tamu. Menjaga 3 sampai 4 langkah di depan tamu. Jangan berjalan terlalu cepat, sekilas melihat ke belakang untuk memastikan bahwa tamu mengikuti.
 - c. Berhenti di meja, tersenyum dan menarik kursi untuk tamu.
 - d. Persilahkan tamu duduk dan dorong kursi perlahan ketika tamu akan duduk. Lakukan ini perlahan-lahan dan hati-hati.
 4. *Present menu and inform guest of daily specials/promotion items*
 - a. Periksa menu sebelum diberikan ke tamu. Menu harus bersih dan tidak ada noda kotor, *updated* dan benar. Jelaskan bagaimana mengecek dan menyajikan menu.
 - b. Pendekatan ke tamu dengan presentasi menu. Menyambut tamu dengan senyum.
 - c. Membuka menu halaman pertama dan berikan ke tamu setelah tamu duduk dengan nyaman dan *welcome drink* sudah tersaji di meja. Berikan menu dari sisi kanan tamu. Selalu berikan menu ke perempuan terlebih dahulu.
 - d. Tersenyum dan berbicara dalam nada ramah saat menginformasikan jenis menu disertai dengan body sinyal.
 - e. Menginformasikan tamu tentang promosi yang ada atau yang special. Contoh: “*Sir/Madam*, ini adalah menu *special* yang kami punya hari ini/menu khusus”,
 - f. Berikan tamu waktu beberapa menit untuk membaca menu yang ada. Jawab beberapa pertanyaan tentang harga, resep, dan lain-lain. *Waiters* harus mengetahui resep dan waktu persiapan dari makanan/minuman. Berbicara dengan jelas dan pada kecepatan yang tepat.
 - g. Biarkan tamu tahu bahwa *waiters* akan kembali untuk mengambil pesanan mereka dan ketika siap. Contoh: “*Sir/Madam*/nama tamu, saya akan kembali dalam beberapa menit untuk mengambil pesanan anda. Terima kasih”. Jangan memaksa tamu untuk segera melakukan pesanan.
 - h. *Excuse yourself from the table.*
 5. *Taking order*
 - a. Memberikan daftar menu kepada tamu.
 - b. Sebelum *taking order* kepada tamu, *waiters* menyediakan *captain order* dan alat tulis terlebih dahulu
 - c. Menanyakan kepada tamu apakah tamu akan memesan makanan.
 - d. Catat semua pesanan secara sistematis sesuai *table plan*. Pesanan harus ditulis dengan jelas. Nomor kamar harus diminta dan dicatat pada setiap pesanan (wajib dan sesuai kebijakan hotel), tulis juga jam pada saat *taking order*.
 - e. Ulangi semua pesanan tamu untuk memastikan bahwa perintah sudah benar. Ulangi perlahan dan jelas.
 - f. Beritahukan tamu perkiraan waktu kapan pesanan akan siap dan jika ada keterlambatan yang mungkin terjadi.
 - g. Ucapkan terima kasih ke tamu dan ambil menu kembali.
 - h. Memberikan *captain order* kepada kasir.
 6. *Service*
 - a. *Waiters* mengambil makanan yang dipesan tamu yang dikeluarkan dari *kitchen*. kemudian mengantar semua makanan tersebut kepada tamu.
 - b. Melayani tamu dari sebelah kanan.
 - c. Setelah meletakkan makanan selalu ucapkan “selamat menikmati” dengan sopan agar tamu merasa dihargai.

- d. 7. *Clear up table.*
 - e. Berdiri di sebelah kanan tamu dan mengatakan “Permisi” kemudian bertanya dengan Sopan apakah tamu sudah selesai makan atau belum.
 - f. Apabila tamu mengatakan bahwa ia sudah selesai makan, maka *waiters* mengangkaj peralatan makan kotor dan dilakukan dari sebelah kiri tamu.
 - g. c, Mengambil *tray* dan meletakkan semua peralatan makan yang kotor.
 - h. semua peralatan makan kotor seperti *cutleries*, *water goblet*, dan *plate* dibawa ke *steward*
8. Set up Breakfast
- a. Sebelum *diset up* di meja terlebih dahulu harus dipersiapkan *place mate*, *fork*, *spoon*, *knife*, *napkin*, *tea/coffe cup*, *tea spoon*, *tea/coffe*, *sugar*, *creamer*, *flower vase*, *salt & pepper* dan *astray* untuk *smoking area/outdoor*.
 - b. *Place mate* dibagian paling bawah dari *cutleries*
 - c. *Fork* di sebelah kiri.
 - d. *Spoon* dan *knife* di sebelah kanan
 - e. *Napkin* di tengah di antara *fork* dan *knife*
9. Set up Lunch and Dinner
- a. Sebelum di set up dimeja terlebih dahulu harus *dipersiapkan place mate*, *dinner fork*, *dinner knife*, *dinner spoon*, *napkin*, *goblet*, *B&B plate*, *flower vase*, *sugar*, *salt & pepper*.
 - b. *Place mate* dibagian paling bawah dari *cutleries*
 - c. *Dinner fork* di sebelah kiri
 - d. *Dinner spoon and knife* di sebelah kanan
 - e. *Napkin* di tengah-tengah di antara *dinner fork and dinner knife*
 - f. *Goblet* di sebelah kanan atas dari *spoon and knife*
 - g. *B&B plate* di sebelah kiri dari *fork*
10. *Polishing*
- a. Mengambil semua *equipment* bersih dari *steward*
 - b. Semua *equipment* dipolish dengan *napkin* yang biasa digunakan untuk *polish equipment*. Jangan sampai tangan menyentuh bagian yang sudah dipolish.
 - c. Setelah selesai dipolish semua *equipment* dibawa dan diletakkan di tempatnya masing-masing.
11. *Send the bill to the guest*
- a. Ambil *bill* yang telah di *print out*
 - b. Bawa *bill* kepada tamu, mintalah tamu untuk menandatangani. Jangan lupa masuk meminta menuliskan nama dan nomor kamar tamu.
 - c. Tersenyum dan ucapkan terima kasih.

Observasi Kebiasaan yang dilakukan saat pandemi

Analisa kebiasaan wajib dilakukan pada saat pandemic di Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado setelah berakhirnya *pandemic dan memasuki masa new normal*, terutama pada saat *breakfast Morning shift (06.00 – 15.00)* dengan focus observasi kinerja *waiters*

No	Aspek Yang Diamati	Observasi		
		Selalu	Jarang	Tidak Pernah
1	Menggunakan masker pada saat bekerja.		√	
2	Menggunakan hand gloves saat melayani tamu.		√	
3	Tepat waktu pada saat menyelesaikan pekerjaan		√	
4	Membersihkan meja menggunakan disinfectant dan dust cloth		√	
5	Tiap waiters mengerjakan 1 job desk			√
6	Mengikuti training dari leader	√		
7	Tamu complaint atas pelayanan dari waiters		√	

Sumber: Hasil olahan data, 2023

Strategi kinerja waiters di Cakrawala Restaurant Hotel Aryaduta Manado setelah memasuki masa new normal

Setelah melihat dan mempelajari analisis diatas, peneliti dapat merumuskan beberapa strategi dalam meningkatkan kinerja *waiters* di Cakrawala *Restaurant* setelah memasuki masa new normal.

Yaitu :

1. Solid dan Kolaboratif

Waiters yang solid dan kolaboratif dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Mereka harus bekerja sama untuk memastikan pesanan tamu diproses dengan cepat dan tepat. Kolaborasi dalam tim memungkinkan *waiters* untuk saling membantu dan menyelesaikan tugas dengan efisiensi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu.

2. Evaluasi rutin

Restoran harus menjaga standar pelayanan pelanggan yang tinggi untuk memastikan pengalaman yang baik bagi pelanggan. Evaluasi rutin terhadap kinerja para *waiters* membantu memastikan bahwa standar ini dijaga dengan baik. Melalui evaluasi, manajemen dapat mengidentifikasi area di mana *waiters* dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam hal komunikasi, keramahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Cakrawala restaurant

Berdasarkan analisis yang dilakukan, peneliti juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *waiters* dalam meningkatkan kualitas pelayanan setelah memasuki *new normal*:

1. Faktor individual :

a. Pelatihan : *Waiters* atau pelayan dalam industri restoran perlu mendapatkan pelatihan tambahan tentang kebersihan, protokol kesehatan, dan perubahan dalam operasional restoran setelah *new normal* karena alasan berikut:

Keamanan pelanggan: Setelah *new normal*, penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan nyaman saat makan di restoran. Pelatihan tambahan akan membantu para pelayan memahami protokol kebersihan yang diperlukan, seperti menjaga kebersihan meja, menyediakan pembersih tangan, atau menyusun kembali alur kerja agar interaksi dengan pelanggan tetap aman.

2. Faktor dukungan manajemen

Pelatihan manager terhadap para pelayan atau waiter bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan setelah berakhirnya pandemi. Dalam pelatihan ini, manager bertanggung jawab untuk memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada para *waiters*, sehingga mereka dapat menjadi lebih efektif dalam tugas-tugas mereka setelah *new normal*. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja antara lain : sikap mental, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan dan tingkat penghasilan. Sikap mental atau karakter diri yang baik harus dimiliki oleh seorang *waiters* dalam bekerja, sikap mental dan karakter diri yang baik akan mendukung seorang *waiters* di cakrawala restaurant dapat bekerja dengan baik. Selanjutnya Pendidikan dapat meningkatkan kinerja *waiters* dalam bekerja namun itu bukanlah sebuah hal yang mutlak dalam arti jenjang Pendidikan. Untuk itu seorang *waiters* sebagai pekerja tetap di cakrawala restaurant hotel aryaduta manado bisa juga meningkatkan Pendidikan melalui kegiatan-kegiatan pelatihan yang dilakukan untuk staf agar dapat meningkatkan kualitas kinerja staf. Faktor keterampilan dapat mendukung *waiters* dalam meningkatkan kinerja, dengan keterampilan baik di bidang service dapat membuat *waiters* memiliki tingkat kinerja yang baik pula. Factor kepemimpinan pun tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja waiter di cakrawala restaurant hotel aryaduta manado, karena pemimpin dengan teladan yang baik dapat mempengaruhi kinerja staf yang baik pula. Terakhir adalah factor penghasilan tentu saja penghasilan yang baik akan membuat kinerja staf juga baik. Untuk itu semua factor-faktor ini saling mendukung satu dengan yang lain untuk dapat membuat kinerja staf menjadi maksimal dalam melakukan pekerjaannya di cakrawala restaurant hotel aryaduta manado.

SIMPULAN

Waiters di cakrawala restourant hotel aryaduta manado diwajibkan untuk dapat memiliki kinerja yang maksimal Ketika bekerja setelah era pandemic selesai dan memasuki babak baru yaitu new normal dimana keadaan berangsur-angsur pulih dan hotel mulai menjadi ramai kembali. Sedangkan, jumlah staf *waiters* tidak bertambah saat pandemic jumlah waiter 3 orang dan saat masa new normal ini jumlah waiternya tetap sama yaiitu 3 orang yang bekerja dalam 2 shift. Untuk itu *waiters* di cakrawala restourant hotel aryaduta manado harus tetap dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan SOP yang ada di Cakrawala Restaurant hotel Aryaduta Manado. selain itu harus tetap bekerja dengan solid dan kolaboratif dalam bekerja bersama tim serta mengikuti setiap evaluasi rutin yang dilakukan. selain itu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja waiter dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu faktor individual dan faktor dukungan manajemen antara lain faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja antara lain : sikap mental, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan dan tingkat penghasilan.

DAFTAR RUJUKAN

- Anthony, W.P, Parrewe, P. L, and Kacmar. 2013 Strategic Human Resource Management. Orlando: Harcourt Brace and company
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa
- Aziz, A., & Fauzah, Y. N. (2018). Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Melalui Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Reska Multi Usaha (Rmu) Cirebon. Jurnal Ekonomi Manajemen, 1(2).

- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15-33.
- Indrianto, Nur., dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lendeng, Juanly Glen. Analisis pengaruh profesionalisme waiter/waitress terhadap tingkat kepuasan tamu di Citi Café Hotel Citiel Mid Valley Kuala Lumpur. Diss. Politeknik Negeri Manado, 2019.
- Lilyana, B., De Yusa, V., & Yatami, I. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Rudant Maju Selaras. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 5(3), 163-170.
- Marsum (2005:90) PARIWISATA RESEARCH OF BALI HOTEL AND TOURISM DEVELOPMENT Memuat tema seputar kepariwisataan dan perhotelan yang berhubungan dengan lingkungan, sosial budaya, hukum dan manajemen
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hazara Cipta Pesona. *Jurnal Ilmiah Nasional*, III(1), 60-74.
- Putri, S. H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 26-39.
- Sugiyono. 2020. *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Susi Marta. "Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada restaurant o'flahertys medan." *Jurnal Mutiara Manajemen* 4.2 (2019): 358-366
- Tangian, Diane. (2019). *Tahapan Pelayanan di Restoran*.
- Ustafia, y. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Grand Hotel Kec. Pangkalan Kerinci Kab. Pelalawan Riau (*doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Wahyuni Hari, (2019) Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Webstaurantstore. (2018). *Types of Restaurants*. Retrieved from: <https://www.webstaurantstore.com/article/353/types-of-restaurants.html>
- Widayati, K. D. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Dasar Negeri Jatiwaringin X Bekasi. *Widya Cipta*, 3 (1), 17-24
- terhadap Kinerja Dosen, *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, Vol 7, No 2.