

Analisis Peran *Trainee* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Swiss-Belhotel Manado

Yesti Enyelika Siwi^{1*}, Dianne O. Rondonuwu², Fonny Sangari³
Politeknik Negeri Manado^{1,2,3}

*Email Korespondensi: thvangelicasiwi@gmail.com

Diterima: 02-09-2025 | Disetujui: 14-09-2025 | Diterbitkan: 16-09-2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of trainees in improving service quality at the Swiss-Belhotel Maleosan Manado restaurant. A qualitative method was chosen because the data were collected through interviews and observations conducted by the author during a four-month internship at Swiss-Belhotel Maleosan Manado. The subjects of this study were the Food and Beverage Service Manager and the trainees, while the research object was the role of trainees in enhancing service quality at the restaurant. The findings show that the reliability quality of the trainees at Swiss Café, based on their mastery of the sequence of service, varied: their ability to explain and mention the sequence of service was rated as insufficient, and regarding the knowledge of the standard operating procedures (SOP) applied at Swiss Café, only two trainees demonstrated adequate mastery while one was considered less proficient. However, the trainees generally performed the sequence of service according to operational standards in key aspects, including welcoming guests, taking orders, repeating orders, submitting the captain order, serving dishes, and expressing gratitude, indicating that they possess sufficient understanding and skills in delivering core services.

Keywords: *trainee, restaurant, standard operating procedure.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Swiss-Belhotel Maleosan Manado. Dalam penelitian ini penulis memilih melakukan penelitian secara kualitatif, penelitian kualitatif dipilih karena data yang di kumpulkan oleh penulis data yang di kumpulkan berupa wawancara dan observasi yang di lakukan oleh penulis lewat praktek kerja lapangan yang di laksanakan selama 4 bulan di Swiss Bellhotel Manado. subjek penelitian ini adalah Manager *Food And Beverage Service* dan *Trainee*, Sedangkan objek penelitian adalah Peran *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Swiss-Belhotel Maleosan Manado. hasil penelitian menunjukan kualitas kehandalan *trainee* di Swiss *café* jika dilihat dari indikator penguasaan *sequence of service trainee*, dapat di lihat dari *point* pertama, dengan kemampuan menjelaskan pengertian dan menyebutkan *sequence of service* bernilai kurang menguasai, kemampuan menyebutkan standar operasional prosedur yang ada di Swiss *café* hanya 2 anak *trainee* cukup menguasai dan 1 kurang menguasai, serta konsisten melaksanakan *sequence of service* Pada umumnya, *trainee* telah melaksanakan *Sequence of Service* sesuai standar prosedur operasional pada bagian-bagian mendasar, seperti menyambut kedatangan tamu, mencatat pesanan (*taking order*), mengulangi pesanan (*repeat order*), menyerahkan *captain order*, menyajikan hidangan, serta menyampaikan ucapan terima kasih. Hal ini menandakan bahwa *trainee* sudah memiliki pemahaman serta keterampilan yang cukup baik dalam pelayanan.

Katakunci: *trainee, restoran, standar operasional prosedur.*

PENDAHULUAN

Di sektor perhotelan, mutu layanan adalah faktor krusial dalam membentuk impresi positif bagi Tamu. Dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan faktor utama bagi perkembangan industri perhotelan, kesan pertama yang impresif melalui pelayanan yang diberikan akan memberikan image bagi tamu yang menikmatinya, (Towoliu, dkk. 2017). Swiss-Belhotel Maleosan Manado, sebuah hotel berbintang empat, mengabdikan diri untuk menghadirkan layanan superior. Akan tetapi, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak seragam dapat menghambat pencapaian standar mutu yang diinginkan. Isu ini memerlukan perhatian mendalam, khususnya terkait kontribusi peserta pelatihan (*trainee*) terhadap kepatuhan SOP di area restoran.

Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai kerangka kerja esensial dalam menata berbagai segmen operasional, di antaranya adalah interaksi dengan klien. Ketidak patuhan terhadap SOP dapat mengakibatkan kekeliruan dalam prosedur layanan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidak puasan klien. Dalam industri perhotelan pada setiap departementnya sangat dituntut untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dengan pelayanan yang maksimal, kalau bisa dikatakan zero compliant terhadap pelayanan dengan dampak pada kepuasan tamu di hotel (Lengkey, dkk. 2015; Sanjang, dkk 2016; Kalele, dkk. 2025). *Trainee*, (Wenas, 2024) yang masih dalam fase pembelajaran, kerap kali berada dalam kondisi di mana pemahaman mereka terhadap SOP yang relevan belum komprehensif, sehingga berisiko mengurangi kualitas layanan yang disajikan.

Sejumlah *Trainee* menghadapi hambatan terkait minimnya arahan dan pemantauan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Sering kali, karyawan tetap mengalami keterbatasan waktu atau sumber daya yang memadai untuk memberikan pendampingan yang efektif kepada *Trainee*. Situasi ini berpotensi menimbulkan kebingungan dan rasa kurang percaya diri pada *trainee* saat melaksanakan tanggung jawab mereka, yang pada akhirnya dapat berdampak pada mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Sesuai latar belakang yang telah di jelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Swiss-Belhotel Maleosan Manado ?, Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah di rumuskan maka penelitian ini bertujuan: Menganalisis peran *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Swiss-Belhotel Maleosan Manado. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dan kebijakan di kampus terkait program magang dan pelatihan Mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian *Trainee*

Berdasarkan pandangan Randall S. Schuler, mendefinisikan *karyawan yang dilatih* sebagai “*seseorang yang tengah menjalani pelatihan*” (1999:384). Dari sudut pandangnya, dalam setiap pelaksanaan kegiatan pengembangan pelatihan (*trainee*), terdapat seseorang yang berpartisipasi dalam proses tersebut, dan para individu tersebut disebut sebagai *trainee*.

2. Pengertian Restoran

Restoran adalah sebuah lokasi yang menyajikan makanan dan minuman untuk di nikmati oleh pengunjungss, biasanya dengan layanan yang di sediakan oleh staf. Menurut Suarhana (2006: 23) restoran adalah: tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya

3. Pengertian *Waiter/ Waitres*

Sebagaimana dijelaskan oleh Marsum W.A. dan Siti Fauziah (2016), pramusaji diartikan sebagai: "Seseorang yang melayani makan minum tamu di dalam sebuah restoran".

4. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut pakar pemasaran Kotler (2000), menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

5. Pengertian SOP.

Menurut Budiharjo (2014:7), SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan alat pengatur yang menjelaskan tahapan-tahapan dalam suatu prosedur kerja tertentu. Prosedur tersebut bersifat tetap, berulang, dan tidak berubah, sehingga distandarisasi dalam bentuk dokumen tertulis untuk memastikan keseragaman pelaksanaan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis memilih melakukan penelitian secara kualitatif, penelitian kualitatif dipilih karena data yang di kumpulkan oleh penulis data yang di kumpulkan berupa wawancara dan observasi yang di lakukan oleh penulis lewat praktek kerja lapangan yang di laksanakan selama 4 bulan di Swiss Belhotel Manado.

Sumber Data

1 Data Primer

Di peroleh dari keterlibatan langsung penulis untuk mendapat info, dalam hal ini penulis melakukan observasi dan wawancara kepada Food And Beverage Manager.

2 Data Sekunder

Data tambahan dari data primer yang ada. data sekunder ini berbentuk data yang di dapat dari sebuah artikel, jurnal, dan buku hingga referensi yang terkait akan penelitian, yang di pakai penulis untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan oleh *trainee*.

Teknik Pengumpulan Data

"Menurut Hardani (2020), pengumpulan data merupakan serangkaian cara atau teknik untuk memperoleh informasi yang dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, maupun dokumentasi. Tujuan utama penggunaan teknik ini adalah untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, dengan pemilihan teknik disesuaikan oleh peneliti berdasarkan kebutuhan studi.

1 Pengamatan (Observasi)

Penulis melakukan observasi terhadap *Trainee* selama penulis melakukan magang di hotel dan pengumpulan data observasi di susun sesuai dengan SOP yang berlaku di Restoran.

Adapun SOP yang di gunakan di Swiss *Café* adalah

- Menyambut kedatangan tamu
- Membantu dan mengantar tamu

- Mempersilahkan tamu untuk duduk
- Membuka lipatan *napkin*
- Memberikan daftar menu
- Pengoderan makanan dan minuman
- Mengulangi pesanan
- Mengantarkan *captain order*
- Menyajikan minuman
- Menyajikan makanan
- Menawarkan *dessert*
- Mengantarkan *bill*
- Ucapkan terima kasih

2 Observasi

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara dilakukan kepada *Food And Beverage Manager*, dan hasilnya digunakan sebagai data pendukung dalam analisis.

3 Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi di gunakan untuk memperoleh data tambahan seperti foto penulis melakukan wawancara terhadap *Food And Beverage Manager* untuk dokumen pendukung yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Untuk menjamin bahwa setiap tamu memperoleh pelayanan yang profesional, konsisten, dan berkualitas, seluruh staf *Food and Beverage Service*, termasuk karyawan muda, harus mengikuti *Sequence of Service*, serangkaian prosedur pelayanan yang telah diatur. Pelaksanaan *Sequence of Service* oleh *trainee* dapat diuraikan sebagai berikut berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di Swiss-Belhotel Maleosan Manado:

- a. Menyambut kedatangan tamu
Setiap *Trainee* menyelesaikan tahap ini sesuai SOP dengan salam, senyum, dan sikap yang ramah. Tindakan mereka menunjukkan bahwa siswa menyadari pentingnya memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu.
- b. Mempersilahkan tamu duduk
Tahap ini tidak dilaksanakan oleh *trainee* karena umumnya menjadi tugas *waiter/waitress* tetap. Kondisi ini menandakan *trainee* belum memperoleh kesempatan untuk mengasah keterampilan mengatur penempatan tamu (*seating*) dan menerapkan etika pelayanan pada tahap ini.
- c. Membuka lipatan *napkin*
Selama proses penelitian, *trainee* tidak terlibat dalam pembukaan lipatan *napkin*. Berdasarkan hasil wawancara, tugas ini dianggap sebagai tanggung jawab staf tetap. Padahal, tahap ini memiliki nilai penting dalam memberikan sentuhan profesional di awal pelayanan
- d. Memberikan daftar menu dan *taking order*

Trainee mampu melaksanakan *taking order* dengan cukup baik, termasuk melakukan *repeat order* untuk memastikan ketepatan pesanan. Meskipun demikian, keterbatasan pengetahuan produk (*product knowledge*) membuat *trainee* kurang mampu menjelaskan detail menu dan memberi rekomendasi kepada tamu secara efektif.

e. Mengantarkan *captain order*

Tahap ini dilaksanakan dengan baik oleh seluruh *trainee*, yang menunjukkan pemahaman mereka terhadap alur koordinasi antara bagian pelayanan dengan dapur atau *bar*.

f. Menyajikan makanan dan minuman

Trainee dapat menyajikan makanan dan minuman sesuai SOP

g. Menawarkan *dessert*

Tahap ini belum dijalankan oleh *trainee*. Faktor penyebabnya antara lain kurangnya pengetahuan produk serta keterampilan *upselling*, sehingga *trainee* belum percaya diri menawarkan *dessert* kepada tamu.

h. Mengantarkan *bill*

Penyampaian *bill* sepenuhnya menjadi wewenang staf tetap, sehingga *trainee* tidak terlibat langsung dalam tahap ini dan kehilangan kesempatan mempelajari proses penutupan pelayanan

i. Mengucapkan terima kasih

Seluruh *trainee* menutup pelayanan dengan mengucapkan terima kasih kepada tamu. Langkah ini sesuai standar pelayanan dan membantu membangun kesan positif pada akhir kunjungan.

Analisis

Peneliti mewawancarai Manajer FBS tentang peran *trainee*, yang dapat dilihat melalui beberapa indikator, yaitu kehandalan (reliabilitas), daya tangap (respon), dan empati. Hasil wawancara di bawah ini:

1. Kehandalan

Berdasarkan temuan penelitian, nilai faktor kehandalan *trainee* di Departemen FBS dibagi menjadi lima bagian. Di bawah ini adalah semua hasil analisis:

Penguasaan Menu

Seperti terlihat pada tabel, hasil penelitian menunjukkan bahwa *trainee* di Swiss-Belhotel Maleosan Manado belum menguasai menu berdasarkan ketiga indikator penguasaan menu.

Tabel 1 Standar pelayanan *trainee* berdasarkan indikator penguasaan menu di Swiss-Belhotel Maleosan Manado.

No	Indikator	Belum Menguasai			Kurang Menguasai			Cukup Menguasai			Sangat menguasai		
		Jumlah Keseluruhan Trainee											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menguraikan pilihan makanan dan minuman yang ada di Swiss-Belhotel Maleosan Manado.	✓	✓	✓									

2	Dapat menyampaikan informasi tentang menu yang ada di Swiss Café.	✓	✓	✓									
3	Mampu menawarkan rekomendasi hidangan dan minuman.	✓	✓	✓									
JUMLAH		3			0			0			0		

Sumber: Peneliti 2025

Hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kehandalan *trainee* di Swiss Café masih belum memadai. Indikator penguasaan menu mendapat kategori *tidak menguasai*, begitu pula dengan aspek kemampuan menyebutkan, menjelaskan, dan merekomendasikan makanan maupun minuman, yang secara keseluruhan juga memperoleh penilaian belum mampu menguasai.

Penguasaan Bahasa Asing

Hasil yang tercantum pada tabel di bawah ini memperlihatkan bahwa *trainee* masih menghadapi keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris.

Tabel 2 Kualitas pelayanan *trainee* ditinjau dari indikator penguasaan bahasa asing di Swiss Café.

No	Indikator	Belum Menguasai			Kurang Menguasai			Cukup Menguasai			Sangat menguasai		
		Jumlah Keseluruhan Trainee											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menggunakan minimal satu bahasa asing	✓	✓	✓									
2	Kemampuan melakukan percakapan dalam bahasa asing dengan tamu atau kolega kerja	✓	✓	✓									
3	Mampu melayani serta menyambut kedatangan tamu asing.	✓	✓	✓									
4	Mampu merespons keluhan tamu dengan bahasa asing	✓	✓	✓									
JUMLAH		3			0			0			0		

Sumber: Hasil Peneliti 2025

Hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas kehandalan *trainee* di Swiss Café belum optimal. Temuan penelitian mengindikasikan rendahnya penguasaan bahasa asing, keterampilan berbicara dengan rekan kerja maupun tamu dalam bahasa asing yang masih terbatas, kemampuan melayani tamu mancanegara dan melakukan pengambilan pesanan yang belum maksimal, serta keterampilan menangani keluhan dalam bahasa asing yang belum mampu menguasai.

Strategi Upselling

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komponen penguasaan strategi *up selling* pada *trainee* masih tergolong rendah atau kurang dikuasai. Hal ini ditunjukkan secara jelas pada tabel di bawah ini

Tabel 3 Tingkat kemampuan *trainee* dalam menerapkan strategi *upselling* sebagai bagian dari pelayanan di Swiss Café.

No	Indikator	Belum Menguasai			Kurang Menguasai			Cukup Menguasai			Sangat menguasai		
		Jumlah Keseluruhan <i>Trainee</i>											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menjelaskan makna <i>Up Selling</i>				✓	✓	✓						
2	Mampu menguraikan contoh penerapan <i>up selling</i> dalam pelayanan.				✓	✓	✓						
JUMLAH		0			3			0			0		

Sumber: Peneliti 2025

Hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas kehandalan *trainee* di Swiss Café belum optimal. Hal ini tercermin dari penilaian pada indikator kemampuan menerapkan strategi *upselling*, menjelaskan konsep *upselling*, serta memberikan contoh strategi *upselling*, yang seluruhnya memperoleh kategori kurang memahami secara menyeluruh

Pengetahuan Mengenai *Table Set Up*

Hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel berikut memperlihatkan bahwa *trainee* memiliki kualitas penguasaan *table set up* dengan kategori cukup menguasai

Tabel 4. Kualitas pelayanan *trainee* ditinjau dari indikator pengetahuan tentang *table set up* di Swiss Café

No	Indikator	Belum Menguasai			Kurang Menguasai			Cukup Menguasai			Sangat menguasai		
		Jumlah Keseluruhan <i>Trainee</i>											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menjelaskan makna <i>Up Selling</i>							✓	✓	✓			
2	Mampu menguraikan contoh penerapan <i>up selling</i> dalam pelayanan.						✓		✓	✓			
JUMLAH		0			1			2			0		

Sumber: Hasil Peneliti (2025)

Data pada tabel berikut memperlihatkan bahwa kemampuan *trainee* dalam menguasai *table set up* berada pada kategori cukup menguasai.

Sequence Of Service

Hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel berikut menunjukkan bahwa *trainee* masih memiliki keterbatasan dalam menguasai *sequence of service* saat memberikan pelayanan di restoran

Tabel 5 Kualitas pelayanan yang diberikan *trainee* dengan mengacu pada indikator pengetahuan tentang *Sequence of Service* di Swiss Café

No	Indikator	Belum Menguasai			Kurang Menguasai			Cukup Menguasai			Sangat menguasai		
		Jumlah Keseluruhan Trainee											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menyebutkan dan menjelaskan langkah-langkah <i>Sequence of Service</i>				✓	✓	✓						
2	Mengetahui prosedur operasi standar (SOP) yang berlaku di kafe Swiss				✓				✓	✓			
3	Konsisten dalam menerapkan <i>Sequence of Service</i>				✓	✓	✓						
JUMLAH		0			2			1			0		

Sumber: Hasil Peneliti (2025)

Tabel di atas menggambarkan hasil penelitian mengenai kualitas kehandalan *trainee* di Swiss Café. Indikator penguasaan *sequence of service* menunjukkan bahwa hanya dua *trainee* yang masuk kategori cukup menguasai, sementara satu *trainee* masih berada pada kategori kurang menguasai. Aspek yang dinilai meliputi kemampuan menjelaskan pengertian, menyebutkan tahapan *sequence of service*, serta pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) di Swiss Café, yang secara umum masih berada pada tingkat kurang menguasai.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator daya tanggap (*Responsiveness*) menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *trainee*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilainya cukup responsif. Tabel berikut menunjukkan hal ini:

Tabel 6 Penilaian kualitas pelayanan *trainee* berdasarkan indikator daya tanggap (*Responsiveness*) di Swiss Café

No	Indikator	Tidak Tanggap			Kurang Tanggap			Cukup Tanggap			Sangat Tanggap		
		Jumlah Keseluruhan <i>Trainee</i>											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Memperhatikan kebutuhan tamu							✓	✓	✓			
2	Saat waktu senggang, bantu rekan kerja.							✓	✓	✓			
3	Responsif terhadap lingkungan kerja							✓	✓	✓			
JUMLAH		0			0			3			0		

Sumber: Hasil Peneliti (2025)

Tabel di atas memperlihatkan bahwa kualitas daya tanggap *trainee* di Swiss Café termasuk dalam kategori cukup tanggap. Indikator yang diukur, yaitu kesiapan dalam melayani tamu, ketersediaan waktu luang untuk membantu rekan kerja, dan kecepatan merespons lingkungan kerja, masing-masing memperoleh penilaian dengan kategori cukup.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan kriteria jaminan, kualitas pelayanan mahasiswa dapat dikategorikan cukup terjamin, sebagaimana tercermin dalam tabel berikut

Tabel 7 Kualitas pelayanan *trainee* ditinjau dari indikator jaminan (*Assurance*) di Swiss Café.

No	Indikator	Tidak Terjamin			Kurang Terjamin			Cukup Terjamin			Sangat Terjamin		
		Jumlah Keseluruhan <i>Trainee</i>											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Kebersihan area restoran							✓	✓	✓			
2	Ramah dan sopan terhadap tamu.							✓	✓	✓			
3	Menyampaikan data yang valid mengenai barang yang ditawarkan kepada pelanggan.				✓	✓	✓						
JUMLAH		0			1			2			0		

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Hasil analisis yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas jaminan *trainee* di Swiss Café secara umum berada pada kategori cukup terjamin. Indikator kebersihan lingkungan restoran dan sikap ramah serta sopan dalam melayani tamu memperoleh penilaian cukup terjamin, sementara indikator penyampaian informasi yang akurat mengenai produk yang dijual dinilai kurang terjamin.

4. Empati (*Emphaty*)

Menurut indikator Empati (*Emphaty*), kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan layanan dinilai cukup berempati. Tabel berikut menunjukkan hal ini:

Tabel 8 Kualitas pelayanan yang diberikan *trainee* dengan mengacu pada indikator empati (*Empathy*) di Swiss Café

No	Indikator	Tidak Berempati			Kurang Berempati			Cukup Berempati			Sangat Berempati		
		Jumlah Keseluruhan Trainee											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mengutamakan Tujuan Kolaboratif							✓	✓	✓			
2	Perhatikan Tamu							✓	✓	✓			
3	Pelayanan tanpa mempertimbangkan status sosial							✓	✓	✓			
JUMLAH		0			0			3			0		

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Hasil penelitian yang disajikan pada tabel di atas mengindikasikan bahwa kualitas empati *trainee* di Swiss Belhotel Maleosan Manado masih berada pada kategori cukup. Indikator yang dinilai, yakni mementingkan kepentingan bersama, memberikan perhatian terhadap tamu, dan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, seluruhnya memperoleh penilaian pada kategori cukup.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan penting terkait peran *trainee* dalam meningkatkan pelayanan di Restoran Swiss-Belhotel Manado :

1. Pelaksanaan SOP

Pada umumnya, *trainee* telah melaksanakan *Sequence of Service* sesuai standar prosedur operasional pada bagian-bagian mendasar, seperti menyambut kedatangan tamu, mencatat pesanan (*taking order*), mengulangi pesanan (*repeat order*), menyerahkan *captain order*, menyajikan hidangan, serta menyampaikan ucapan terima kasih. Hal ini menandakan bahwa *trainee* sudah memiliki pemahaman serta keterampilan yang cukup baik dalam pelayanan inti.

2. Tahapan yang belum di laksanakan secara optimal

Beberapa prosedur masih belum dijalankan secara optimal, seperti mempersilakan tamu untuk duduk, membuka lipatan *napkin*, menawarkan *dessert*, dan menyerahkan *bill*. Penyebabnya antara lain pembagian tugas yang lebih banyak dipegang oleh staf tetap, terbatasnya kesempatan untuk praktik langsung, serta kurangnya rasa percaya diri *trainee* dalam melaksanakan tahap-tahap tersebut.

3. Keterbatasan pengetahuan produk dan *up selling*

Tingkat penguasaan *product knowledge trainee* masih rendah, sehingga mereka belum mampu memberikan penjelasan menu secara menyeluruh atau memberikan rekomendasi yang tepat kepada tamu. Kondisi ini berdampak pada kurang maksimalnya keterampilan *upselling*, terutama dalam menawarkan *dessert* atau menu tambahan lainnya

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, G. I., & Lasally, A. (2024). Kualitas Pelayanan Trainee Dalam Memberikan Pelayanan di Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara Pasca Covid-19 Quality of" Trainee" Services in Providing Services at The Speakizzie Hotel Restaurant Pulang ke Utara Post Covid-19. *EBBANK*, 14(1), 21-32
- Harahap, K., Sari, M., & Sari, S. P. (2024). Analisis Pemanfaatan Teknologi Dalam Pembelajaran di Kelas III SD Darul Maaref School Foundation. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 434-438
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13-28.
- Kalele, S., Watung, E. A., Kondo, T. H., Sendow, D. C., Permana, D. E., Solang, J. A., & Towoliu, B. I. (2025). Does The Service Quality Of Banquet Hall Staff Affect The Guest Satisfaction? A Case Study At Hotel Peninsula Manado. *International Journal of Tourism Business Research*, 4(1), 52-62.
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2(1).
- Maliangkay, J. D., Bawole, M. T., & Warokka, M. N. (2024). ANALISIS KINERJA WAITERS DI RESTORAN CAKRAWALA HOTEL ARYADUTA MANADO PADA ERA NEW NORMAL. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 7(1), 32-41
- Rudin, A., Kusrina, T., & Fr, D. A. (2024). Pengaruh sarana prasarana dan prasarana terhadap minat belajar siswa di Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal. *Journal of Education Research*, 5(2), 1925-1930
- Sanjang, J., Wenas, P. L., & Towoliu, B. I. (2016). Analisis hubungan kualitas pelayanan front office department dan citra hotel. *Hospitality And Tourism*, 3(1).

- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73-84
- Soekotjo, W., & Astuti, L. (2020). Analisis pengaruh harga, produk, kebersihan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Restoran Mamamia Madiun). *JEAMS: Journal of Economic, Accounting and Management Science*, 2(1), 1-14.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Questioning the Readiness of Manado as a Tourism Destination: Poor Service of Waitresses in the Local Restourants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.
- Wenas, P. L., Tuwaidan, A. E., Sambeka, V. L., Mandulangi, J., Wewengkang, S. A. R., & Towoliu, B. I. (2024, April). Analisis Kesiapan Lulusan D4 Manajemen Perhotelan Bekerja di Industri Perhotelan, Studi Kasus di Politeknik Negeri Manado. In *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhokseumawe* (Vol. 7, No. 1, pp. 42-48).
- Yadi, Y. (2018). Analisa usability pada website traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(03), 172-180