



Analisis Kinerja Pramusaji dalam Menunjang Operasional Swiss-Café Restaurant di Swiss-Belhotel Maleosan Manado

Veronika Mentari Mende¹, Dianne O. Rondonuwu², Jemmy R. Pangemanan³
Politeknik Negeri Manado^{1,2,3}

*Email Korespondensi: veronikamende75@gmail.com

Diterima: 01-09-2025 | Disetujui: 09-09-2025 | Diterbitkan: 11-09-2025

ABSTRACT

Service is key to the hospitality industry, especially restaurants. Restaurants must be able to provide good, quality service, and the performance of waiters and waitresses also plays a role in supporting operations. This study aims to analyze how waiter performance supports the operations of Swiss-Café Restaurant. Service performance plays a crucial role in the hospitality and restaurant industry because it directly impacts guests and operational effectiveness. The research results show that, in general, the waiter and waiters at the Swiss-café restaurant understand the existing procedures and nearly meet the established service standards. However, there are several aspects of their performance that still need to be improved so they can carry out their duties and responsibilities in accordance with existing procedures. The overall conclusion is that a restaurant's service quality can be assessed by the waiter and waiters' performance on duty, and the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) improves restaurant operations.

Keywords : Performance, Waiter, Restaurant

ABSTRAK

Pelayanan merupakan kunci dari industri perhotelan khususnya pada restaurant. Restaurant harus bisa memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, serta kinerja dari pramusaji juga berperan dalam menunjang operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kinerja pramusaji dalam menunjang operasional Swiss-Café Restaurant. Kinerja pelayanan memiliki peran penting dalam industri perhotelan dan restoran karena berdampak langsung kepada tamu dan efektivitas operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pramusaji yang ada di Swiss-Café restaurant sudah mengerti prosedur yang ada dan hampir memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, namun terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan pada kinerja mereka agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang ada. Kesimpulan yang dapat ditarik secara keseluruhan adalah kualitas pelayanan yang baik dari sebuah restaurant dapat di nilai dari kinerja pramusaji pada saat bertugas serta terlaksananya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada membuat operasional restaurant akan lebih baik.

Katakunci: Kinerja, Pramusaji, Restoran

PENDAHULUAN

Perhotelan termasuk sektor jasa yang mengalami pertumbuhan yang cukup cepat. terutama di wilayah-wilayah yang menjadi destinasi wisata. KBBI menjelaskan bahwa hotel adalah suatu bangunan dengan kamar-kamar yang disewakan, digunakan sebagai tempat tinggal sementara dan tempat makan bagi para pengunjung dalam perjalanan. Pada industri perhotelan, pelayanan tidak hanya menjadi nilai tambahan tetapi juga inti dari keseluruhan operasional hotel. Kualitas pelayanan hotel menjadi salah satu penilaian bagi tamu yang menginap atau yang tidak menginap, sehingga tamu tidak hanya menilai dari segi pelayanan yang diberikan hotel tetapi juga dari pengalaman yang di rasakan saat berada di hotel.

Hotel terdiri atas beberapa department, antara lain : *front office, housekeeping, sales and marketing, engineering, accounting, human resources, security, food and beverage*. Semua departemen yang berhubungan dengan penyediaan makanan dan minuman termasuk dalam *Food and Beverage*. Yang mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing untuk menunjang operasional sebuah hotel. Dalam sebuah hotel department *Food and Beverage* adalah department yang khusus bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman, Sementara itu, departemen yang memberikan pelayanan langsung kepada tamu dengan menyajikan makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service adalah salah satu bagian dari department *Food and Beverage*. Pada saat melakukan kegiatan dan peran yang harus dijalankan dari sebuah section *Food and Beverage Service* disebuah restoran pada sebuah hotel tentu saja pramusaji pada saat bertugas harus bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing dengan cara melakukan tugas secara efektif dan efisien untuk mendukung kelancaran operasional restaurant.

Swiss-café restaurant bahwa seringkali kinerja dari pramusaji belum maksimal dalam mendukung operasional restaurant secara keseluruhan. Seperti komunikasi yang tidak efektif dengan *kitchen* dalam proses pembuatan dan pengantaran makanan dan minuman sehingga tamu menunggu lebih lama karena waktu pembuatan dan proses pengantaran yang tidak tepat waktu sesuai ketentuan.

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis kinerja pramusaji pada restoran sebagai upaya untuk menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan dan dilaksanakan telah menunjang operasional restaurant.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Hotel

Hotel merupakan unit usaha yang dioperasikan secara komersial dan berfokus pada penyediaan layanan berkualitas bagi para tamu maupun wisatawan. (Nina Noviastruti & Desy Agustina Cahyadi, 2020).

2. Definisi Food and Beverage Department

Food and Beverage Department adalah unit dalam hotel yang menangani penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman, termasuk kebutuhan tambahan lain, untuk tamu yang menginap maupun yang hanya berkunjung. (Noviastruti & Astuti 2021; Kalele, dkk, 2025).

3. Definisi Restaurant

Restoran termasuk usaha pada sektor food & beverage, yang dapat dijalankan oleh hotel ataupun secara mandiri, contohnya restoran Italia yang menghadirkan menu khas, restoran cepat saji, coffee shop dan lain sebagainya. (Hesti Purwaningrum 2020).

4. Definisi Pramusaji
Pramusaji merupakan posisi yang ada di berbagai divisi penjualan makanan dan minuman *F&B Department*, termasuk *restoran, layanan kamar, banquet, dan bar*. (I Ketut Suardana 2020; Towoliu. Dkk, 2016;2017).
5. Definisi Kinerja
Kinerja karyawan menjelaskan bahwa Kinerja adalah istilah dalam manajemen yang dipahami sebagai hasil pelaksanaan pekerjaan atau prestasi kerja (*performance*). (Ratnasari, et al 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tidak melibatkan penggunaan model matematis, statistik, maupun komputasi. Prosesnya diawali dengan merumuskan asumsi dasar serta pola berpikir yang akan dijadikan pedoman penelitian. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak mengandalkan angka baik dalam pengumpulan data maupun dalam menafsirkan hasil. Karena dilakukan dalam situasi yang alami (*natural setting*), metode kualitatif juga sering dikenal sebagai metode penelitian naturalistik. (Fahriana Nurrisa, et al, 2025).

Sumber Data

- a. Data Primer
Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari Swiss-Belhotel Maleosan Manado selama empat bulan On The Job Training mulai dari bulan Februari 2024 – Juni 2024. Data primer yaitu berasal dari pengamatan langsung terhadap pramusaji.
- b. Data Sekunder
Data sekunder didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Data sekunder diperoleh melalui website perusahaan, buku-buku referensi, jurnal, dan penelitian sebelumnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang dapat digunakan peneliti dalam memperoleh informasi. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Observasi, teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara mengamati kinerja dari pramusaji pada saat bertugas selama On The Job Training yang berlangsung selama empat bulan dari bulan Februari 2024 sampai Juni 2024.
- 2) Wawancara, adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Dalam penelitian penulis melakukan wawancara kepada food and beverage manager mengenai indikator penilaian kinerja berupa daftar pertanyaan/wawancara yang terdiri atas 10 pertanyaan dan wawancara kepada pramusaji yang terdiri dari 10 pertanyaan, mengenai hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan dan yang menghambat pelaksanaan SOP.
- 3) Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca literatur buku-buku yang ada di perpustakaan. Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan kinerja pramusaji,

food and beverage service (F&B), restaurant dan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis

Observasi dilakukan selama empat bulan pada saat *On The Job Training* dari bulan februari 2024-juni 2024. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa kinerja dari pramusaji belum professional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab saat jam operasional. Saat bertugas pramusaji seringkali tidak menjalankan prosedur kerja yang ada, tidak memperhatikan prosedur dengan baik sesuai dengan standard restoran sehingga hal tersebut berdampak pada kelancaran operasional.

Berbagai macam aspek yang mempengaruhi kinerja dari pramusaji dalam kualitas pelayanan di restaurant dan mengidentifikasi apa saja yang menjadi kendala yang dihadapi pramusaji dalam bekerja. Bab ini juga membahas bagaimana upaya dari management dalam meningkatkan kinerja pramusaji melalui training atau pelatihan, dan lainnya.

Dalam restaurant kualitas pelayanan menjadi hal yang paling utama yang dinilai oleh tamu. Selain itu, sikap ramah dan kinerja dari pramusaji juga menjadi nilai tambahan dalam pelayanan. Pada saat melayani tamu di restaurant setiap pramusaji harus menyapa dan menyambut tamu dengan sikap ramah, sehingga tamu merasa bahwa mereka dihargai. Bagian yang paling penting dalam operasional yaitu komunikasi. Komunikasi berperan penting dalam operasional Pada saat bertugas komunikasi menjadi salah satu faktor yang paling penting selama operasional. Komunikasi yang baik membuat tugas menjadi lebih mudah baik komunikasi secara internal maupun eksternal. Pramusaji harus bisa berkomunikasi secara baik dengan tamu.

Peneliti melakukan wawancara yang ditujukan kepada *Manager Food and Beverage* untuk mendapatkan informasi tentang kinerja pramusaji di Swiss-Café restaurant.

Tabel 1 Informan 1 Mr. J (F&B Manager)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana bapak menilai kemampuan <i>waiter/waiterss</i> dalam mengelola waktu dan prioritas dalam menangani jumlah tamu yang ada di restoran pada saat jam sibuk?	Harusnya mereka sudah bisa untuk mengelola waktu dengan baik karena itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka
2.	Apakah setiap <i>waiter/waiterss</i> yang bertugas di haruskan untuk mencapai target pekerjaan? Misalnya, jumlah tamu yang di layani atau jumlah pesanan yang di ambil dan di proses	Tentu ada, itu ada daily target dimana mereka harus bisa menyelesaikan pekerjaan selama satu shiftnya mereka. Jadi selama satu shift mau tamunya hanya 100 atau 1000 tetap harus bisa menyelesaikan pekerjaan selama 8 jam (jangka waktu kerja)

3.	Bagaimana bapak melihat kinerja <i>waiter/waiterss</i> dalam bekerja sama dengan rekan kerja satu tim dan departemen lain selama jam operasional restoran?	Luar biasa untuk kerja samanya. Karena jika tidak bisa bekerja sama maka operasional tidak akan berjalan baik
4.	Bagaimana penilaian bapak terhadap pelayanan berdasarkan kecepatan waktu dari <i>waiter/waiterss</i> dalam mengambil dan menyajikan pesanan?	Kalau itu semua sudah ada standar seperti <i>cooking method</i> atau timing itu sudah di standarkan semua. Jadi mau siapapun yang incharge atau siapapun yang kerja di shift manapun di hari apapun itu sudah ada standarnya. Jadi semua harus kejar standar itu (SOP-nya)
5.	Menurut bapak apakah <i>waiter/waiterss</i> yang bertugas dapat mengatur waktu dan juga kecepatan dalam pelayanan? Seperti, pengantaran makanan dan minuman kepada tamu saat restoran ramai	Tentunya harus bisa, karena kita di gaji untuk itu. Semua sudah ada timing yang di buat dan harus bisa, kalau <i>waiter/waiterss</i> tidak bisa melakukannya tentu akan di ganti dengan orang lain
6.	Apakah standar kualitas pelayanan yang bapak terapkan untuk <i>waiter/waiterss</i> dapat memenuhi ekspektasi pelanggan?	Sejauh ini dapat.
7.	Menurut bapak seberapa penting penilaian bagi <i>waiter/waiterss</i> terhadap kinerja mereka secara umum? Dan bagaimana penilaian bapak terhadap kinerja mereka?	Kalau untuk penilaian saya ke setiap <i>waiter/waiterss</i> kita ada <i>performance review</i> . Jadi setiap 6 bulan itu di hitung KPI (<i>key performance indicator</i>) setiap <i>waiter</i> dapat kpi masing-masing, dan itu kita rangkum dalam setiap 1 tahun 2 kali, setiap 6 bulan itu di rangkum. Performa mereka selama bekerja akan kelihatan lewat angka-angka yang ada di performa review, itu akan di masukkan ke HRD dan GM nanti mereka akan tanya ke saya bagaimana kinerja dari staff ini apakah akan di training kembali atau di ganti orang lain
8.	Bagaimana penilaian kuantitas pekerjaan <i>waiter/waiterss</i> berdasarkan penilaian dalam menangani beberapa meja sekaligus di waktu yang bersamaan?	Menurut saya, ketika semakin banyak meja atau tamu yang harus di layani yang pasti kuantitas akan sedikit menurun. Perbedaan saat melayani 2 dan 6 meja tentunya berbeda, dan pasti akan ada beberapa timing, kita sebagai <i>waiter</i> pintar-pintar memberikan informasi ke tamu tentang timing saat proses pembuatan makanan dan juga pengantaran makanan ke tamu. Jadi kuantitas pekerjaan akan sangat berbeda tapi untuk timing makanan yang akan sampai ke tamu pasti akan berbeda juga, karena semakin banyak tamu yang di layani pasti akan semakin lama

9.	Menurut bapak bagaimana bapak melihat atau menilai indicator kinerja berdasarkan ketepatan <i>waiter/waiterss</i> dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang di tentukan?	Kalau menurut saya semua bisa melakukan KPI mereka masing-masing dengan baik
10.	Seberapa besar pengaruh kehadiran <i>waiter/waiterss</i> terhadap kelancaran operasional restoran?	Sangat besar, apalagi jika di restoran ada banyak tamu dan misalnya <i>waiter/waiterss</i> yang incharge itu hanya sedikit, itu sangat berpengaruh entah di pelayanan, atau pengantaran makanan dan minuman. Karena kita harus melayani tamu yang banyak dengan tenaga kerja yang sedikit atau staff yang bertugas pada saat itu

Tabel 2 Informan 2 Ms. G (*waiterss*)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menurut anda paling membantu dalam menjalankan SOP secara konsisten?	Pelatihan, pelatihan yang di lakukan secara rutin sangat membantu kita sebagai waiter dalam menerapkan SOP yang ada di restoran sehingga membuat kita mudah menjalankan SOP dengan benar
2.	Apakah SOP yang ada mudah di pahami dan di ikuti?	Ya, SOP yang ada sangat jelas, dan saya rasa SOP yang ada sangat mudah untuk dilaksanakan saat bekerja
3.	Bagaimana pelatihan yang anda terima mempengaruhi penerapan SOP?	Pelatihan yang saya terima membuat saya mengerti langkah-langkah prosedur, cara menerapkannya, dan disini setiap waiter/waiterss harus mengikuti pelatihan itu agar meningkatkan kinerja dengan menerapkan SOP. Semua waiter/ss tidak terkecuali
4.	Apa motivasi anda mematuhi SOP?	Kalau untuk motivasi agar bisa bekerja dengan baik, memberikan pelayanan yang baik, tetap professional dalam bekerja sehingga tamu merasa nyaman.
5.	Apakah ada hal lain yang menunjang pelaksanaan SOP selain dari pelatihan?	Menurut saya ada, yaitu briefing. Selain dari pelatihan, briefing juga sangat pengaruh dalam melakukan SOP di restoran karena saat briefing sebagai waiter kita bisa tau SOP yang sudah kita laksanakan atau yang belum sehingga ada masukkan dan juga saran dari atasan untuk mengingatkan kita agar selalu melakukan tugas sesuai dengan SOP sehingga menjadi evaluasi bagi kami waiter/ss yang incharge atau yang bertugas saat operasional

6.	Menurut anda apa yang menjadi hambatan dalam melaksanakan SOP?	Yang menjadi hambatan dalam melaksanakan SOP yang pertama saat restoran ramai, saat restoran ramai ada beberapa prosedur yang tidak kami jalankan atau terlewatkan, yang kedua kurangnya staff yang ada saat incharge di restoran. Sebagai staff saat bertugas kita sudah ada tugas masing-masing dan bagian tugas yang harus di lakukan namun karena kurangnya staff yang incharge saat operasional dalam keadaan hotel ramai sangat sangat sulit bagi kami dalam melaksanakan SOP yang sudah ada
7.	Apakah ada kesulitan dalam membagi waktu antara pelaksanaan SOP dan mengutamakan pelayanan yang cepat?	Tentu ada, kadang kita waiter/ss yang incharge harus memilih pelayanan cepat tetapi harus tetap melaksanakan SOP. Kadang ada SOP, kami harus mengutamakan pelayanan kepada tamu tetapi kamu juga harus dapat melakukan SOP saat operasional restoran. Dan kami di tuntut agar bisa melakukan hal tersebut
8.	Apakah pelatihan yang minim dapat mempengaruhi anda sebagai waiter dalam melaksanakan SOP?	Ya, karena yang akan meningkatkan kinerja kami yaitu dari segi pelatihan yang sering ada. Tetapi rata-rata kami disini sudah bisa melakukannya, cuma kadang ada yang terlewatkan atau belum maksimal dalam melaksanakan SOP
9.	Bagaimana pengaturan jadwal kerja berdampak pada penerapan SOP?	Jadwal kerja sangat berdampak apalagi contohnya yang incharge di restoran hari ini ada 3 orang, dan yang masuk hanya 2 karena berhalangan atau sakit. Kita yang incharge saat itu harus membackup kerja dari 1 orang tersebut
10.	Apakah kurangnya staff menghambat pelaksanaan SOP di restoran?	Ya, karena kita sudah ada tugas masing-masing yang harus di jalankan saat operasional berlangsung. Tetapi karena kurangnya staff menjadi penghambat kami dalam menerapkan SOP saat jam operasional restoran

Tabel 3 Informan 3 Mr. R (waiter)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menurut anda paling membantu dalam menjalankan SOP secara konsisten?	Menurut saya, selain dari pelatihan yaitu kerja sama dari tim. Kerja sama tim itu sangat penting menurut saya, karena pekerjaan akan lebih mudah saat kita bekerja sama tim
2.	Apakah SOP yang ada mudah di pahami dan di ikuti?	Ya, sangat mudah namun bagian yang sulit yaitu melaksanakan SOP tersebut menurut saya saat jam operasional restaurant apalagi saat restaurant ramai
3.	Bagaimana pelatihan yang anda terima mempengaruhi penerapan SOP?	Menurut saya tentu pelatihan yang ada sangat di perlukan oleh kita setiap waiter/waiterss yang ada, tetapi kembali lagi kepada kita yang bertugas apakah sudah melaksanakan SOP atau belum
4.	Apa motivasi anda mematuhi SOP?	Motivasi saya yaitu hanya ingin membuat tamu merasa senang dengan pelayanan saya, karena bagi saya dalam bekerja saya sangat senang melihat tamu senang atas pekerjaan yang saya lakukan
5.	Apakah ada hal lain yang menunjang pelaksanaan SOP selain dari pelatihan?	Evaluasi, bagi saya evaluasi yang rutin terhadap pelaksanaan SOP restaurant dapat mengetahui kinerja dari kami dan apa yang harus kami tingkatkan dalam menerapkan SOP
6.	Menurut anda apa yang menjadi hambatan dalam melaksanakan SOP?	Kondisi restaurant saat operasional. Menurut saya karena kurangnya pengawasan dari atasan saat jam operasional restaurant membuat kami cenderung mengabaikan dan tidak menerapkan SOP dengan benar apalagi saat restaurant ramai.
7.	Apakah ada kesulitan dalam membagi waktu antara pelaksanaan SOP dan mengutamakan pelayanan yang cepat?	Tentu saja ada, kami harus bisa mengutamakan pelayanan kepada tamu tanpa melewatkan SOP itu menjadi kesulitan bagi kami saat bertugas dua-duanya adalah hal yang penting
8.	Apakah pelatihan yang minim dapat mempengaruhi anda sebagai waiter dalam melaksanakan SOP?	Ya, kami tetap harus ada pelatihan yang rutin untuk mengukur kinerja kita agar menjadi lebih baik kedepannya dan dari pelatihan kita bisa melihat sejauh mana kemampuan kita saat bekerja serta melakukan SOP
9.	Bagaimana pengaturan jadwal kerja berdampak pada penerapan SOP?	Bagi saya jadwal harus di sesuaikan dengan keadaan hotel, apabila hotel ramai pada besok hari tentu waiter/waiterss yang incharge juga harus menyesuaikan dengan keadaan restaurant.
10.	Apakah kurangnya staff menghambat pelaksanaan SOP di restoran?	Tentu ya, karena kurangnya staff juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan SOP.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang menurut anda paling membantu dalam menjalankan SOP secara konsisten?	Menurut saya, pemahaman SOP yang baik dan juga pelatihan sangat membantu sehingga dapat meningkatkan pelayanan dengan tetap melaksanakan SOP
2.	Apakah SOP yang ada mudah di pahami dan di ikuti?	Ya, sangat mudah di pahami tetapi untuk mengikuti SOP tersebut sedikit lumayan, bukan karena prosedur yang sulit tetapi saat jam operasional restaurant itu yang kadang kami tidak terlalu focus untuk SOP nya
3.	Bagaimana pelatihan yang anda terima mempengaruhi penerapan SOP?	Bagi saya tentu pelatihan yang ada sangat berpengaruh dan saya rasa juga waiter/ss yang lain sama seperti saya. Karena itu akan meningkatkan kinerja dari kami
4.	Apa motivasi anda mematuhi SOP?	Motivasi saya supaya saya dapat bekerja dengan baik, setidaknya tidak ada complain dari tamu tentang saya karena sikap saya atau complain apapun itu
5.	Apakah ada hal lain yang menunjang pelaksanaan SOP selain dari pelatihan?	Ada, menurut saya komunikasi yang efektif sesama tim kerja atau department lain itu sangat membantu kami dalam melaksanakan SOP selain dari pelatihan yang di berikan
6.	Menurut anda apa yang menjadi hambatan dalam melaksanakan SOP?	Menurut saya saat restoran ramai dan banyaknya tamu itu sangat sangat menghambat pelaksanaan SOP
7.	Apakah ada kesulitan dalam membagi waktu antara pelaksanaan SOP dan mengutamakan pelayanan yang cepat?	Bagi saya kesulitannya hanya pada saat restoran ramai selebihnya menurut saya tidak sulit. Seharusnya kita sudah bisa mengatur waktu dengan baik
8.	Apakah pelatihan yang minim dapat mempengaruhi anda sebagai waiter dalam melaksanakan SOP?	Kalau untuk itu saya pikir tergantung dari waiter/ss masing-masing, jika mereka sudah atau SOP sudah mengerti biarpun pelatihan yang kurang atau jarang tidak berpengaruh
9.	Bagaimana pengaturan jadwal kerja berdampak pada penerapan SOP?	Seringkali pengaturan jadwal yang di berikan tentu memiliki dampak bagi kami yang incharge karena harus menyesuaikan dengan keramaian dari restaurant
10.	Apakah kurangnya staff menghambat pelaksanaan SOP di restoran?	Menurut saya semua waiter/ss pasti sama dengan saya, tentu saja menghambat. Selain pengaturan jadwal yang baik saat jam operasional, kurangnya staff juga sangat berdampak bagi kami dalam melaksanakan SOP

2. Pembahasan

Pembahasan ini berfokus pada kinerja pramusaji saat melakukan tugas dan tanggung jawab pada operasional restaurant sesuai dengan prosedur kerja untuk kelancaran operasional secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemui dilapangan mengenai kinerja dari setiap pramusaji dan kendala-kendala apa saja yang terjadi sehingga menjadi faktor penghambat dalam operasional secara keseluruhan dan mengakibatkan mereka belum maksimal dalam bekerja karena tidak melaksanakan beberapa prosedur kerja membuat kinerja dari pramusaji dinilai tidak professional. Ada beberapa faktor

yang menjadi penghambat pramusaji dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur kerja yang ada sehingga berpengaruh pada kinerja mereka, faktor tersebut yaitu, sebagai berikut :

1. Kelainan operasional
Beberapa pramusaji belum konsisten dalam menjalankan standar operasional terutama melakukan pengecekan peralatan yang akan digunakan sebelum restoran dibuka seperti mesin kopi dan teh yang sering tidak berfungsi yang menyebabkan gangguan pada pelayanan.
2. Kurangnya briefing harian
Briefing harian menjadi evaluasi untuk bagi setiap pramusaji yang ada sehingga dengan briefing mereka bisa mengetahui kesalahan yang terjadi waktu jam operasional restaurant dan prosedur apa saja yang tidak dijalankan pada saat operasional.
3. Keterbatasan jumlah staff
Beban kerja yang tinggi di jam-jam yang sibuk membuat pelayanan menjadi lambat dan menurunkan kualitas layanan ditambah banyaknya tamu tetapi jumlah staff terbatas sangat berpengaruh pada kinerja pramusaji.
4. Kurangnya pelatihan
Pelatihan yang rutin dapat meningkatkan kinerja dari pramusaji untuk melaksanakan prosedur kerja dengan baik.

Dalam menilai kinerja karyawan ada lima indikator penilaian kinerja untuk mengukur dan menilai kemampuan staff yang bertugas. Indikator penilaian ini bertujuan untuk melihat serta mengukur sejauh mana kemampuan staff dalam bertugas sehingga penilaian tersebut menjadi evaluasi kepada staff agar dapat bekerja dengan baik dengan memperhatikan standar operasional prosedur yang telah ada di restaurant dan menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional restaurant.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti melihat dari segi kinerja pramusaji di Swiss-café restaurant berdasarkan lima indikator utama, yaitu tanggung jawab peran, ketepatan waktu, kualitas pekerjaan, kuantitas hasil, dan presensi/kehadiran. Kelima indikator ini dipilih karena secara langsung berkontribusi pada kelancaran layanan, efisiensi operasional, serta tingkat kepuasan tamu yang menjadi tolak ukur kesuksesan restaurant.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, sigap, dan professional mulai dari menyambut tamu, menjelaskan menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta berkomunikasi yang baik dengan departemen lain. Peningkatan kinerja dapat di lakukan melalui pelatihan, pengawasan, dan penerapan standar operasional yang ketat.

Dengan demikian, pramusaji tidak hanya sebagai pelayan, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi tamu, dan restoran. Kinerja dari pramusaji harus lebih maksimal dan dapat ditingkatkan lagi melalui pelatihan yang rutin, briefing harian, dan lainnya untuk menunjang operasional restoran secara keseluruhan.

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

- Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran/ E-ISSN: 3026-6629*, 2(3), 793-800.
- Purwaningrum, H. (2020). Food & Beverage: Pengetahuan Dasar Restoran.
- Rivaldo, Y., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 505-515.
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 1-12.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food And Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 27-35.
- 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.
- 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 Restaurants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2016, October). GUEST SERVICE TRAINING MODEL DEVELOPMENT TO THE WAITRESSES AT LOCAL RESTAURANT IN MANADO, NORTH SULAWESI-INDONESIA. In 11th International Scholars Conference (Vol. 4, No. 1, pp. 20-20).