

Pelatihan Peran Waiter Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Restoran Danau Bulilin Kabupaten Minahasa Tenggara

Diane Tangian¹, Dianne O. Rondonuwu², Altje E. Tuwaidan³
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Kota Manado^{1,2,4}
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Kota Manado³
E-mail: diane@polimdo.ac.id

Abstrak

Danau Bulilin berada di bagian tengah dari pemukiman masyarakat Desa Kali dan Desa Betelen Satu. Ciri khas Wisata kuliner Danau Bulilin adalah ikan mujai bakar rica. Setiap restoran yang ada menawarkan menu tersebut. Hal ini ditunjang dengan keberadaan masyarakat sekitar yang mengembangkan tambak ikan mujar di danau tersebut. Tipe restoran yang ada di Danau Bulilin adalah family type restaurant. Suatu restoran sederhana yang menghidngkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan. Permasalahan yang terjadi adalah masyarakat yang terlibat dalam usaha kuliner di Danau Bulilin kurang memahami cara pelayanan yang baik. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara otomatis akan berdampak pada keberlanjutan wisata kuliner Danau Bulilin. Berdasarkan masalah tersebut di atas, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pelatihan tentang kriteria seorang waiter, memberikan pelatihan tentang prosedur pelayanan, dan memberikan pelatihan tentang tahapan operasional restoran.

Kata Kunci: *waiter, restoran, pelayanan.*

BAB I PENDAHULUAN

BAB 1. PENDAHULUAN

Lokasi Danau Bulilin berada di Desa Kali dan Betelen Satu Kecamatan Tombatu Kabupaten Minahasa Tenggara. Untuk mencapai lokasi wisata ini menempuh perjalanan kira-kira 2 jam 30 menit dengan kendaraan sepeda motor atau mobil dari Pusat Kota Manado. Pemandangan danau dapat dilihat dari kejauhan dapat juga dilihat dari jalan raya atau rumah warga di bagian bukit. Akses menuju Danau Bulilin bisa lewati beberapa akses jalan. Dari akses jalan masuk akan menemukan sebuah pasar tradisional, rumah warga serta suasana desa yang alami asri dan ramah. Kegiatan warga seperti berenang, mendayung perahu, dan memancing ikan. Untuk para pencinta kuliner dapat menikmati sajian ikan mujair, ikan mas, dan menu-menu khas lainnya.

Danau Bulilin bentuknya menyerupai lima jari tangan terbuka dan memiliki legenda masyarakat yang diceritakan dari turun temurun. Bentuknya seperti lima jari terbuka adalah bentuk dari bekas tangan manusia yang berkelahi, dan danau ini dipercaya sebagai sisa genangan air dari danau besar yang dikeringkan. Terdapat terowongan/lobang yang menghubungkan Danau Bulilin dengan Danau Tondano yang ada di Kabupaten Minahasa. Selain itu masyarakat dahulu kala percaya bahwa di dalam danau hidup seekor ikan sogili (belut) raksasa dengan ukuran sangat besar, dan sampai saat ini masyarakat percaya dengan legenda tersebut.

Hal tersebut di atas sangat jelas terlihat keunikan daya tarik yang dimiliki Danau Bulilin. Wisatawan yang datang selain menikmati wisata kuliner, dapat juga menambah pengetahuan tentang sejarah Danau Bulilin dan legenda yang ada di masyarakat Desa Kali. Wisata kuliner adalah tentang makanan, menjelajahi dan menemukan budaya dan sejarah melalui makanan dan kegiatan terkait makanan dalam menciptakan pengalaman mengesankan. Wisata kuliner bukanlah sesuatu yang mewah eksklusif. Wisata kuliner menekankan pada pengalaman gastronomi yang unik dan menegaskan, bukan pada kemewahan restoran maupun kelengkapan jenis makanan maupun minuman yang tersedia". (Wolf, 2004 dalam Harsana, M. *et al.* 2018).

Ciri khas Wisata kuliner Danau Bulilin adalah ikan mujai bakar rica. Setiap restoran yang ada menawarkan menu tersebut. Hal ini ditunjang dengan keberadaan masyarakat sekitar yang mengembangkan tambak ikan mujar di danau tersebut. Tipe restoran yang ada di Danau Bulilin adalah *family type restaurant*. Suatu restoran sederhana yang menghidngkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.



Gambar 1. Restoran di Danau Bulilin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tahun 2020 dan telah dipublikasikan pada Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (<https://proceeding.isas.or.id>), dimana sistem pelayanan restoran di Danau Bulilin belum sesuai standar pelayanan. Saat pengunjung datang waiter tidak memberikan sambutan atau salam kepada pengunjung. Tamu juga tidak diantar menuju ke meja, tidak memberikan buku menu dan pemesanan hanya dilakukan secara lisan tidak dicatat. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan order, dan ini akan berdampak pada kepuasan pengunjung.

Waiter memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan restoran karena berhadapan langsung dengan tamu atau pelanggan. Waiter adalah orang yang bertanggungjawab melakukan table set up dengan peralatan yang bersih dan rapi serta melayani tamu dengan ramah, sopan dan cepat. Saat tamu datang

seorang waiter harus menyambut dengan ramah, memberi salam, mengantarkan tamu sampai di meja makan dan selanjutnya melakukan taking order.

Untuk mengetahui kepuasan pengunjung maka dilakukan penarikan sampel pengunjung dengan purposive sampling. Purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini sampling dilakukan terhadap pengunjung yang datang ke restoran yang ada di Danau Bulilin.

Penilaian kepuasan pengunjung dilakukan dengan sistem skoring. Pengisian kuesioner dilakukan dengan sampling terhadap 26 orang pengunjung restoran selama 3 bulan yaitu dari bulan Mei sampai Juli 2020. Saat itu kunjungan wisatawan menurun karena pengaruh pandemic covid 19. Skor yang diberikan antara 0 -10 sedangkan bobot total keseluruhan dari kriteria juga 10. Kuesioner yang diberikan kepada pengunjung berupa penilaian dari kriteria hasil dari wawancara sebelumnya (Tabel 1).

Table 1. Penilaian faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di restoran yang ada di Danau Bulilin.

	Penilaian	Kriteria	Skor	Bobot	Hasil	Keterangan
1	Kapasitas pengunjung	<10 <20 30>	3 5 10	5 0	2,5	
2	Jumlah karyawan	<3 <5 7>	3 5 10	5 0	2,5	
3	kebersihan	Banyak terlihat sampah, meja tidak segera dibersihkan Ada terlihat beberapa sampah yang tidak dibersihkan Tidak terlihat sampah	3 5 10	5 1	7,5	
4	Tingkat pendidikan karyawan	Tidak sekolah SD SMP - SMA	3 5 10	5 0	2,5	
5	Ketersediaan menu makanan	Ada Tidak	10 0	5 0	2,5	

6	toilet	Ada Tidak	10 0	1	1	10	
7	Waktu dan cara penyajian.	<30 menit <1 jam >1 jam	10 5 3	5	2	10	
8	Ramah tamah dan Sopan santun	Senyum, mengucapkan salam dan sambutan Senyum, tidak mengucapkan salam dan sambutan kasar dan tidak ramah dalam melayani	10 5 3	5	2	10	
9	Performance karyawan	Berseragam, cepat tanggap. Langsung menanyakan pesanan Pelayan datang nanti setelah dipanggil	10 5 3	5	1	5	
10	Fasilitas lainnya	Ada Tidak ada	10 0	10	0	5	Televisi, sound system, karaoke, dll
Total					1	57,5	

Adapun yang menjadi kategori dari kriteria Tingkat kepuasan tamu yang berkunjung di restoran di Danau Bulilin adalah sebagai berikut:

0 - 33,3 = kurang memuaskan

33,4 - 66,6 = cukup memuaskan

66,7 - 100 = sangat memuaskan

Berdasarkan hasil kuesioner penilaian kepuasan pengunjung didapatkan hasil 57,5 berdasarkan kategori yang dibuat di atas berarti penilaian kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup memuaskan. Waktu penyajian makanan, cara penyajian, serta sopan santun dan ramah tamah memiliki bobot yang tinggi dalam kepuasan pengunjung kemudian faktor kebersihan serta ketersediaan toilet dan performance dari karyawan (waiter).

Ketersediaan toilet juga sangat penting untuk para pengunjung, tetapi sebaiknya toilet yang disediakan tidak berada di atas danau. Toilet sebaiknya

disediakan di darat agar tidak mempengaruhi persepsi dari wisatawan terhadap hygiene dan sanitasi karena ikan yang akan dimasak atau diolah berada di jaring apung yang disediakan dekat restoran. Penampilan waiter terutama berseragam akan memudahkan pengunjung untuk memanggil waiter. Ketersediaan fasilitas lain seperti sound sistem, televisi dan karaoke akan membuat pengunjung menjadi betah dan menghilangkan rasa bosan saat menunggu ataupun beristirahat setelah perjalanan yang jauh.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka perlu dilakukan pelatihan baik kepada pemilik restoran maupun waiter terkait prosedur pelayanan di restoran. Adapun prosedur pelayanan di restoran yang baik adalah sebagai berikut:

1. Memberikan salam dan sambutan kepada tamu (*Greeting*)
2. Menempatkan atau mengantarkan tamu ke tempat duduk (*Seating the Guest*)
3. Memberikan Buku Menu (*Presenting the Menu Book*)
4. Mencatat Pesanan.
5. Menyajikan Makanan dan Minuman (*Serving Food and Beverage*)
6. Melakukan Pembayaran (*Billing*)
7. Mengucapkan Terima Kasih
8. Membersihkan Meja (*Clear up*)

Lokasi Danau Bulilin berada di bagian tengah dari pemukiman masyarakat Desa Kali dan Desa Betelen Satu. Ciri khas Wisata kuliner Danau Bulilin adalah ikan mujai bakar rica. Setiap restoran yang ada menawarkan menu tersebut. Hal ini ditunjang dengan keberadaan masyarakat sekitar yang mengembangkan tambak ikan mujar di danau tersebut. Tipe restoran yang ada di Danau Bulilin adalah family type restaurant. Suatu restoran sederhana yang menghidngkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan. Permasalahan yang terjadi adalah masyarakat yang terlibat dalam usaha kuliner di Danau Bulilin kurang memahami cara pelayanan yang baik. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara otomatis akan berdampak pada restoran yang ada di Danau Bulilin.

BAB 2. SOLUSI

2.1 Solusi

Berdasarkan masalah tersebut di atas, solusi yang ditawarkan adalah:

1. Memberikan pelatihan tentang kriteria kriteria seorang waiter
2. Memberikan pelatihan tentang prosedur pelayanan
3. Memberikan pelatihan tentang tahapan operasional restoran

Tabel 2. Solusi dan target luaran

No	Masalah	Solusi	Target Luaran
1	Minimnya pengetahuan tentang waiter	Penyuluhan/ceramah tentang kriteria seorang waiter	Meningkatkan pengetahuan, ekonomi dan kesejahteraan
2	Minimnya pengetahuan tentang prosedur pelayanan	Penyuluhan dan pelatihan tentang penanganan pemesanan tempat, menerima tamu di ruang makan, taking orde, menyajikan makanan dan minuman, clear up, crumbing dow, dan changing the ashtray	Meningkatkan pengetahuan, ekonomi dan kesejahteraan
3	Minimnya pengetahuan tentang tahapan operasional restoran	Penyuluhan dan tanya jawab tentang tahap persiapan, pembersihan area restoran, pelayanan, dan tahap akhir	Meningkatkan pengetahuan, ekonomi dan kesejahteraan

BAB 3. METODE PELAKSANAAN

3.1 Keterlibatan pihak

Pengabdian pada masyarakat ini dilakukan di Pusat Kuliner Danau Bulilin yang berada di bagian tengah pemukiman masyarakat Desa Kali dan Desa Betelen Satu Kecamatan Tombatu Kabupaten Minahasa Tenggara. Adapun pihak yang terlibat adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Minahasa Tenggara. Sasaran pengabdian ini adalah pemilik restoran dan karyawan/waiter di restoran yang ada di Danau Bulilin dan sekitarnya. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam hal ini membantu melakukan koordinasi dan memberikan data jumlah restoran, jumlah pemilik restoran dan jumlah karyawan/waiter yang akan mengikuti pelatihan.

Tabel 4. Pihak yang terlibat dan permasalahan

No	KELOMPOK	PERMASALAHAN
1	PEMILIK RESTORAN	1. Minimnya pengetahuan tentang tahapan operasional restoran
2	WAITER	1. Kurangnya pemahaman tentang kriteria waiter 2. Kurangnya pengetahuan tentang prosedur pelayanan

Hal tersebut diatas perlu dilakukan berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dimana kepuasan tamu/pengunjung menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam keberlanjutan wisata kuliner. Kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup memuaskan. Lama penyajian makanan serta sopan santun dan ramah tamah memiliki bobot yang tinggi dalam kepuasan pengunjung kemudian faktor kebersihan serta ketersediaan toilet dan performance dari karyawan/waiter. Pelaksanaan pengabdian pada masyarakat ini akan membantu masyarakat dalam hal meningkatkan pengetahuan dan kualitas pelayanan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan secara otomatis akan berdampak pada peningkatan ekonomi dan kesejahteraan.

3.2 Metode dan tahapan pelaksanaan

Adapun metode yang digunakan adalah ceramah dan diskusi. Metode ceramah dapat diartikan sebagai cara menyajikan pelajaran melalui penuturan secara lisan atau penjelasan langsung kepada sekelompok siswa (Sanjaya, 2006).

Sedangkan diskusi adalah suatu proses penglihatan dua atau lebih individu yang berinteraksi secara verbal dan saling berhadapan muka mengenai tujuan atau sasaran yang sudah ditentukan melalui cara tukar menukar informasi, mempertahankan pendapat, atau pemecahan masalah. Sedangkan metode diskusi adalah suatu cara penyajian bahan pelajaran dimana guru memberi kesempatan kepada siswa (kelompok-kelompok siswa) untuk mengadakan perbincangan ilmiah guna mengumpulkan pendapat, membuat kesimpulan, atau menyusun berbagai alternatif pemecahan atas suatu masalah (Taniredja, 2011).

3.3 Deskripsi produk teknologi yang akan didesiminasikan

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan yang dilakukan adalah melakukan survey dan identifikasi kebutuhan. Selanjutnya menetapkan materi dan metode pelatihan.

Adapun materi materi terkait pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Waiter
 - a. Pengertian waiter
 - b. Kriteria seorang waiter
2. Prosedur pelayanan:
 - a. penanganan pemesanan tempat
 - b. menerima tamu di ruang makan,
 - c. taking orde
 - d. menyajikan makanan dan minuman,
 - e. clear up
 - f. crumbing dow
 - g. changing the ashtray
3. Tahapan operasional hotel
 - a. tahap persiapan
 - b. pembersihan area restoran
 - c. pelayanan
 - d. tahap akhir

2 Tahapan Pelaksanaan

Adapun tahapan yang akan dilakukan pada pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyuluhan/ceramah tentang kriteria seorang waiter
2. Melakukan penyuluhan dan pelatihan prosedur pelayanan
3. Melakukan penyuluhan tentang tahapan operasional restoran

3.4 Prosedur kerja dan partisipasi mitra

Tabel 5. Prosedur kerja, rencana kegiatan, dan partisipasi mitra.

No	Prosedur Kerja	Rencana Kegiatan	Partisipasi Mitra	Kurun Waktu Realisasi Program
1	Pertemuam awal	Sosialisasi program kerja.	Hadir pada pertemuan	1 kali pertemuan
2	Pelatihan	Melakuka penyuluhan / ceramah tentang kriteria seorang waiter	Mengikuti pelatihan	1 kali pertemuan
3	Pelatihan	Melakukan penyuluhan dan pelatihan prosedur pelayanan	Mengikuti pelatihan	1 kali pertemuan
4	Pelatihan	Melakukan penyuluhan tentang tahapan operasional restora	Mengikuti pelatihan	1 kali pertemuan
5	Luaran	Membuat jurnal, publikasi media masa, membuat vidio kegiatan dan dipublikasikan melalui channel you tube p3m Polimdo		
6	Pelaporan			

3.5 Evaluasi dan keberlanjutan program

Setelah pelaksanaan pengabdian pada masyarakat tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi program. Adapun yang menjadi bahan evaluasi adalah peningkatan mutu pelayanan. Rencana program pengabdian pada masyarakat selanjutnya adalah melakukan pelatihan K3, higiene dan sanitasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Pitana, I G. dan Gayatri, P G. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wina Sanjaya. 2006. Strategi Pembelajaran. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Taniredja, T. dkk. 2011. Model-Model Pembelajaran Inovatif. Bandung: Alfa