

Penilaian Kinerja Pramusaji di Hotel Laguna Bintan

Enjelita Putri Sebina¹, Nova Eviana²

¹Manajemen Perhotelan, Asa Indonesia, Jakarta ²Usaha Perjalanan Wisata, Asa Indonesia, Jakarta

*Corresponding email: robertusangelie@gmail.com

Abstract

Considering the importance of employee performance, evaluating employees' performances has a significant role in management. This study aims to evaluate the waiters' performance at Laguna Bintan Hotel. Employees' performances have a positive contribution to business performance and sustainability. Data were collected through the restaurant leader's performance evaluation of all waiters. Data were analyzed with the mean score. The results showed that the waiters at Laguna Bintan Hotel performed well. The management therefore keeps maintaining waiter performance by enhancing their sense of initiative.

Keywords: *Performances; Waiter; Restaurant; Evaluation*

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam industri jasa. Berbagai hasil penelitian menjelaskan bahwa tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan tugasnya selama periode tertentu, dibandingkan dengan berbagai faktor seperti standar kerja, tujuan yang telah ditetapkan atau kriteria yang telah disetujui sebelumnya sangat ditentukan oleh kinerja karyawan (Jufrizen & Hadi, 2021). Kinerja karyawan berpengaruh besar terhadap performa perusahaan karena karyawan adalah salah satu aset utama dalam menjalankan operasi bisnis. Ketika karyawan bekerja secara efektif dan produktif, mereka dapat membantu mencapai tujuan perusahaan, meningkatkan efisiensi operasional, dan menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Sebaliknya, kinerja karyawan yang rendah dapat menghambat kemajuan perusahaan, mempengaruhi kualitas produk atau layanan, serta mengurangi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, manajemen kinerja yang efektif dan pengembangan karyawan menjadi kunci dalam meningkatkan performa perusahaan secara keseluruhan (Majid et al., 2021; Pajriah, 2018).

Kinerja dipahami sebagai cara seseorang dalam menjalankan tugas yang menghasilkan ide atau produk untuk mencapai tujuan yang dicapainya (Rivaldo, 2022). Sependapat dengan (Jufrizen & Hadi, 2021) yang menjelaskan bahwa kinerja dipahami sebagai pencapaian yang baik dari pada karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan mereka sesuai dengan peran mereka di perusahaan. Hal itu mencerminkan kualitas dan kuantitas yang mereka lakukan. Menurut (Sutrisno, 2016) indikator kinerja karyawan yaitu: (1) hasil kerja, mencakup jumlah dan mutu hasil yang dicapai serta sejauh mana *control* dilakukan, (2) pengetahuan pekerjaan, yakni pemahaman mengenai tugas yang mempengaruhi langsung jumlah hasil kerja, (3) inisiatif, yaitu tingkat kemampuan untuk mengambil langkah-langkah proaktif dalam menjalankan tugas, terutama dalam menyelesaikan masalah yang timbul, (4) sikap, meliputi semangat kerja dan sikap positif saat melaksanakan tugas, (5) disiplin waktu dan absensi, yakni kedisiplinan dalam hal waktu dan kehadiran. Mempertimbangkan pentingnya kinerja dalam mempengaruhi performa perusahaan, maka menjadi penting bagi bagian HRD untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan mengupayakan peningkatan berkelanjutan.

Dalam konteks industri pariwisata hotel merupakan contoh yang sangat relevan terkait dengan pentingnya kinerja. Hotel-hotel mewah di destinasi wisata utama sangat bergantung pada kinerja karyawan mereka untuk memberikan layanan yang memuaskan. Salah satu contoh yang menonjol adalah Hotel Banyan Tree di pulau Bintan. Pulau Bintan merupakan salah satu gerbang masuk wisatawan di Indonesia karena lokasinya yang berbatasan langsung dengan Singapura. Hal ini membuat Bintan potensial menjadi *cross border tourism*. Selain itu, pulau Bintan dinilai indah mulai dari bidang bahari, sejarah, budaya, edukasi, sampai *religi*. Hotel Banyan Tree merupakan salah satu perusahaan

penyedia jasa akomodasi berupa *resort* berbintang lima yang terletak dikawan pariwisata Lagoi, Bintan. Berlokasi di jalan Teluk Bembang, Laguna Bintan, Lagoi 2915 Bintan *Resort*, Indonesia, berdekatan dengan Singapura. Banyan Tree Bintan memiliki properti yang mewah dan bergaya nuansa Bali di setiap *villa-villanya*. Banyan Tree Bintan merupakan salah satu dari empat properti Laguna Bintan. Secara keseluruhan, laguna memiliki empat properti yaitu, Banyan Tree Bintan yang merupakan *luxury villa resort*, Angsana yang merupakan hotel, dan Cassia yang memiliki konsep hotel-*apartment*.

Pendapatan terbesar kedua pada jasa akomodasi adalah layanan makanan dan minuman, setelah penjualan kamar. Layanan makanan dan minuman melalui tersedianya berbagai pilihan restoran dan *room service*. Menurut (Tunjungsari & Swari, 2021) restoran adalah tempat atau bangunan yang diatur secara komersial, yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada para tamunya. Pernyataan tersebut juga didukung oleh (Bahri et al., 2022) yang mengatakan bahwa sebuah restoran adalah bisnis yang menyediakan makanan dan minuman, lengkap dengan fasilitas pembuatan, penyimpanan dan penyajian yang beroperasi di satu lokasi permanen. Mempertimbangkan besarnya potensi pendapatan restoran, maka kinerja pramusaji sebagai ujung tombak layanan di restoran menjadi penting untuk dibahas.

Adapun tugas utama seorang pramusaji di restoran adalah melayani tamu yang datang untuk makan dan minum (Arief & R, 2005) pendapat lain juga didukung oleh (Sipayung & Audina, 2017) bahwa pramusaji adalah pekerja di restoran atau layanan kamar yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyediakan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu hotel. Posisi pramusaji dapat ditemukan di berbagai bagian penjualan makanan dan minuman dalam departemen F&B. Seperti restoran, layanan kamar, acara banquet dan bar. (Tunjungsari & Swari, 2021) juga mengatakan bahwa pramusaji adalah seorang pekerja di restoran yang memiliki tanggung jawab untuk melayani tamu, menciptakan suasana yang ramah dan nyaman, menerima pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, membersihkan area restoran, dan menyiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu yang akan datang. Pramusaji merupakan karyawan restoran yang memiliki peran penting dalam meningkatkan performa restoran, mengingat pramusaji adalah karyawan yang paling banyak berinteraksi dengan tamu. Menurut (Tunjungsari & Swari, 2021) seorang *waiter* wajib memiliki kriteria sebagai berikut: (1) kesadaran sosial yang tinggi, (2) karakter dan kebiasaan yang baik, (3) kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan tamu, (4) pribadi yang ramah, baik, dan sopan, (5) jiwa dagang yang cakap, (6) kesiapan untuk melayani tamu, dan lain-lain. Selain itu, penting bagi pramusaji untuk memahami prosedur kerja yang berjalan agar dapat menghasilkan kinerja yang baik dan sesuai SOP. Hal ini di dukung oleh pendapat (Hanadya & Andriansyah, 2023) yang membahas mengenai prosedur pelayanan di F&B *service* meliputi: (1) menyambut tamu, (2) mengantarkan dan mendudukkan tamu, (3) memberikan menu atau mengambil pesanan, (4) penyesuaian alat makan dengan menu yang dipesan, (5) menyajikan hidangan, (6) *clear up*, (7) membersihkan sisa makanan, (8) menyerahkan tagihan, (9) mengakhiri layanan.

Temuan penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan sekaligus loyalitas konsumen (Djati & Darmawan, 2005; Hardati, 2021). Konsumen yang loyal secara positif juga akan berdampak pada kinerja dan keberlangsungan bisnis perusahaan. Mempertimbangkan besarnya kontribusi kinerja, maka evaluasi terhadap kinerja karyawan penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pramusaji di Hotel Laguna Bintan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana variabel-variabel diukur secara kuantitatif menggunakan skala likert. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja. Indikator kinerja pada kuesioner dikembangkan berdasarkan pendapat (Sutrisno, 2016). Alat evaluasi dalam bentuk kuesioner diuji validitas dan reliabilitas dengan melibatkan 30 responden. Data diuji validitas menggunakan *pearson product moment*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung terendah 0,711 atau lebih besar dari 0,361. Kemudian seluruh butir valid diuji reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kinerja dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *alpha* 0,931 atau lebih besar dari 0,70. Jumlah waiter yang dinilai kinerjanya sebanyak 14 orang yang mewakili seluruh waiter yang bekerja di Hotel Laguna Bintan. Penilai kinerja merupakan *supervisor* dan *assistant manager*. Hasil penilaian kinerja pramusaji selanjutnya dianalisa menggunakan nilai rata-rata.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Analisis Deskriptif Pramusaji

| Jenis Kelamin | Jumlah | % |
|---------------|--------|----|
| Laki-Laki | 4 | 29 |
| Perempuan | 10 | 71 |
| Usia | | |
| 17 – 25 Tahun | 0 | 0 |
| 26 – 35 Tahun | 12 | 86 |
| 36 – 45 Tahun | 1 | 7 |
| > 45 Tahun | 1 | 7 |

Sumber: Hasil olah data, 2024.

Berdasarkan tabel diatas, klasifikasi responden dari Hotel Laguna Bintang menunjukkan bahwa dari 14 orang yang berpartisipasi, sebagian besar berada dalam rentang usia 26 – 35 tahun, dengan presentase mencapai 86%. Selain itu, jumlah responden perempuan juga lebih dominan dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini memberikan gambaran bahwa kelompok usia tersebut mendominasi posisi pengelolaan pramusaji di hotel ini, serta menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi bagi perempuan untuk menduduki posisi tersebut.

Tabel 2. Hasil Penilaian Kinerja

| No. | Butir Pernyataan | SB | B | C | K | SK | Total |
|-----|--|----|---|---|---|----|-------|
| 1. | Kuantitas hasil kerja pramusaji sesuai dengan target yang ditetapkan manajemen | 10 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 2. | Hasil kerja pramusaji memenuhi standar kualitas kerja yang ditetapkan manajemen | 9 | 4 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 3. | Pengetahuan pramusaji terlihat dari pemahaman dan penerapan prosedur operasional yang benar | 8 | 5 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 4. | Pengetahuan pramusaji ditunjukkan oleh kemampuan dalam menyelesaikan masalah teknis secara efektif | 8 | 5 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 5. | Pramusaji berinisiatif menemukan dan menyelesaikan masalah tanpa instruksi dari atasan | 7 | 3 | 1 | 0 | 1 | 14 |
| 6. | Pramusaji berinisiatif mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi kerja | 8 | 5 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 7. | Pramusaji bersedia bekerja sama dan mendukung rekan kerja | 10 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 8. | Pramusaji mampu menerima kritik dan saran untuk perbaikan diri | 10 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 9. | Pramusaji selalu datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal | 10 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| 10. | Saya memastikan pramusaji selalu hadir dan meminimalisir ketidak hadiran tanpa alasan jelas | 8 | 5 | 0 | 0 | 1 | 14 |

Sumber: Hasil olah data, 2024.

Pada butir pernyataan “Kuantitas hasil kerja pramusaji sesuai dengan target yang ditetapkan manajemen, mayoritas pramusaji dinilai positif”, karena pramusaji dapat menyelesaikan tugas dengan

cepat sehingga dapat mengoptimalkan waktu yang tersisa untuk mengerjakan hal lain. Pada butir pernyataan “Hasil kerja pramusaji memenuhi standar kualitas kerja yang ditetapkan manajemen”, mayoritas pramusaji dinilai positif karena pramusaji bekerja sesuai dengan SOP, konsistensi dalam melakukan kegiatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Hotel Laguna Bintan memiliki 15 SOP pelayanan pramusaji yang menjadi panduan bagi pramusaji untuk melaksanakan tugasnya. Mayoritas pramusaji dinilai positif menunjukkan bahwa pramusaji secara konsisten telah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada

Pada butir pernyataan “Pengetahuan pramusaji terlihat dari pemahaman dan penerapan prosedur operasional yang benar”, pramusaji dinilai positif karena mampu dalam menjelaskan menu dan menghasilkan banyak penjualan produk lain karena berhasil menarik minat para pelanggan dengan pelayanan yang baik. Pada butir pernyataan “Pengetahuan pramusaji ditunjukkan oleh kemampuan dalam menyelesaikan masalah teknis secara efektif”, pramusaji dinilai positif karena dalam menyelesaikan masalah pramusaji sigap untuk menawarkan kompensasi kepada pelanggan sebagai bentuk pertanggung jawaban, seperti yang pernah terjadi pada saat kesalahan dalam mengantarkan pesanan. Pada butir pernyataan “Pramusaji berinisiatif menemukan dan menyelesaikan masalah tanpa instruksi dari atasan”, pramusaji dinilai cukup positif karena pramusaji kurang menunjukkan rasa inisiatif dan kurang kesadaran bahwa persediaan alat makan menipis, meskipun terlihat sepele, tindakan seperti ini apabila dibiarkan terus menerus akan mengganggu kinerja cepat pramusaji. Pada butir pernyataan “Pramusaji berinisiatif mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi kerja”, pramusaji dinilai positif karena pramusaji mengusulkan adanya sesi pelatihan rutin bagi *staff* untuk memperdalam pengetahuan tentang menu dan teknik pelayanan, hal ini untuk memastikan pramusaji mendapatkan pembaruan informasi, terutama dalam hal menu produk.

Pada butir pernyataan “Pramusaji bersedia bekerja sama dan mendukung rekan kerja” kinerja pramusaji dinilai positif, karena pramusaji selalu bersedia dalam membantu rekan kerja ketika restoran sedang ramai, dengan mengambil alih beberapa meja tambahan atau membantu pelayanan dengan menyajikan makanan dan minuman agar pelayanan tetap lancar. Pada butir pernyataan “Pramusaji mampu menerima kritik dan saran untuk perbaikan diri” mayoritas pramusaji dinilai positif, karena usaha hasil pramusaji saat mendapatkan kritik kurangnya dalam kerja sama tim untuk berkoordinasi dengan rekan kerja selama jam kerja sibuk dan menawarkan bantuan ketika diperlukan.

Pada butir pernyataan “Pramusaji selalu datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal” pramusaji dinilai positif dengan menunjukkan waktu pramusaji yang tiba 10 menit sebelum shift pagi dimulai untuk memanfaatkan waktu tersebut untuk mempersiapkan diri dan menyelesaikan berbagai tugas penting, seperti menyiapkan kelengkapan alat makan (*cutleries*), memastikan susunan makanan di buffet lengkap dan tertata rapi, serta mengaktifkan layar infrasys yang digunakan untuk memproses pesanan dan pembayaran. Pada butir pernyataan “Saya memastikan pramusaji selalu hadir dan meminimalisir ketidakhadiran tanpa alasan jelas “ mayoritas pramusaji dinilai positif, hal ini menunjukkan tersedianya transportasi antar-jemput berupa bus dan meminimalisir adanya keterlambatan bagi para karyawan, dan adanya fasilitas transportasi tersebut, karyawan dapat mencapai tingkat kehadiran yang konsisten.

Tabel 3. Penilaian Kualitas Hasil Kerja Pramusaji

| Pramusaji | Pertanyaan | Total | |
|-----------|------------|-------|--|
|-----------|------------|-------|--|

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | Rata-rata |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 | 4,6 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 4,5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 | 4,2 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 |
| presentase terbaik | | | | | | | | | | | 93% | |
| presentase kurang baik | | | | | | | | | | | 7% | |

Sumber: Hasil olah data, 2024.

Pada hasil tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh pramusaji di Hotel Laguna Bintan berkinerja baik dengan presentase 93% dan 7% dari seluruh pramusaji yang dinilai kurang baik. Berdasarkan penilaian tiap pramusaji rata-rata memiliki nilai 4 dan 5, nilai ini menunjukkan bahwa kualitas kerja pramusaji dominan baik dan sangat baik.

Tabel 4. Pembobotan Penilaian Kinerja Pramusaji

| No. | Butir Pernyataan | SB(5) | B(4) | C(3) | K(2) | SK(1) | Total | Rata-rata |
|-----|--|-------|------|------|------|-------|-------|-----------|
| 1. | Kuantitas hasil kerja pramusaji sesuai dengan target yang ditetapkan manajemen | 50 | 12 | 0 | 0 | 1 | 63 | 90 |
| 2. | Hasil kerja pramusaji memenuhi standar kualitas kerja yang ditetapkan manajemen | 45 | 16 | 0 | 0 | 1 | 62 | 4,43 |
| 3. | Pengetahuan pramusaji terlihat dari pemahaman dan penerapan prosedur operasional yang benar | 40 | 20 | 0 | 0 | 1 | 61 | 4,36 |
| 4. | Pengetahuan pramusaji ditunjukkan oleh kemampuan dalam menyelesaikan masalah teknis secara efektif | 40 | 20 | 0 | 0 | 1 | 61 | 4,36 |
| 5. | Pramusaji berinisiatif menemukan dan menyelesaikan masalah tanpa instruksi dari atasan | 35 | 12 | 3 | 0 | 1 | 55 | 3,93 |
| 6. | Pramusaji berinisiatif mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi kerja | 40 | 20 | 0 | 0 | 1 | 61 | 4,36 |
| 7. | Pramusaji bersedia bekerja sama dan mendukung rekan kerja | 50 | 12 | 0 | 0 | 1 | 63 | 4,50 |
| 8. | Pramusaji mampu menerima kritik dan saran untuk perbaikan diri | 50 | 12 | 0 | 0 | 1 | 63 | 4,50 |

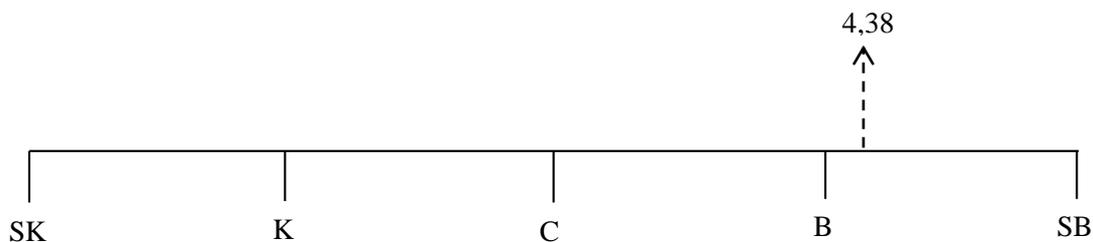
| | | | | | | | | |
|---|--|----|----|---|---|---|----|------|
| 9. | Pramusaji selalu datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal | 50 | 12 | 0 | 0 | 1 | 63 | 4,50 |
| 10. | Saya memastikan pramusaji selalu hadir dan meminimalisir ketidakhadiran tanpa alasan jelas | 40 | 20 | 0 | 0 | 1 | 61 | 4,36 |
| Rata-rata kinerja pramusaji di Hotel Laguna Bintang | | | | | | | | 4,38 |

Sumber: Hasil olah data, 2024.

Hasil analisis data pada tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja pramusaji di Hotel Laguna Bintang tergolong baik dan mengarah pada penilaian sangat baik. Hal ini terbukti dari banyaknya pramusaji yang dinilai positif kinerjanya, dengan sangat baik dan baik. Pada butir pernyataan kelima mencatat nilai terendah dengan rata-rata 3,93, yang mengindikasikan bahwa inisiatif pramusaji dalam bekerja masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam menyelesaikan masalah tanpa arahan langsung dari atasan. Meskipun demikian, skor inisiatif ini tetap dapat diterima, mengingat masih banyak responden yang memberikan penilaian setuju dan sangat setuju.

Disisi lain, nilai tertinggi, yaitu rata-rata 4,50, ditemukan pada pernyataan pertama, ketujuh, kedelapan, dan kesembilan. Ini menunjukkan bahwa pramusaji di Hotel Laguna Bintang unggul dalam menciptakan hasil kerja yang memuaskan, menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja, serta menjaga sikap saling mendukung, yang berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Selain itu, kedisiplinan para pramusaji dalam hal ketepatan waktu kehadiran dan penyelesaian tugas sesuai jadwal juga menjadi aspek kinerja yang menonjol.

Responden yang memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan terkait kinerja pramusaji, dengan rata-rata skor keseluruhan mencapai 4,38. Skor ini mencerminkan tingginya tingkat kinerja positif yang dimiliki oleh para pramusaji.



Gambar diatas menunjukkan bahwa pramusaji di Hotel Laguna Bintang memiliki nilai kinerja diantara kategori baik dan sangat baik, namun lebih mengarah ke baik.

Dalam rangka menjamin kepuasan pengunjung restoran dan keberlanjutan bisnis, maka manajemen perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pramusaji. Peningkatan kinerja di fokuskan pada bidang-bidang yang memiliki nilai rata-rata lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata kinerja. Berdasarkan hasil analisa data terdapat lima penilaian kinerja yang nilainya masih dibawah rata-rata kinerja, meliputi: (1) Pengetahuan pramusaji terlihat dari pemahaman dan penerapan prosedur operasional yang benar, (2) Pengetahuan pramusaji ditunjukkan oleh kemampuan dalam menyelesaikan masalah teknis secara efektif, (3) Pramusaji berinisiatif menemukan dan menyelesaikan masalah tanpa instruksi dari atasan, (4) Pramusaji berinisiatif mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi kerja, (5) Saya memastikan pramusaji selalu hadir dan meminimalisir ketidakhadiran tanpa alasan jelas.

Upaya-upaya yang perlu dilakukan, meliputi:

1. Pengetahuan pramusaji terlihat dari pemahaman dan penerapan prosedur operasional yang benar. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya:
Briefing dilaksanakan secara rutin setiap pagi, tidak hanya pada saat acara tertentu. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi-informasi dapat dipahami dengan baik yang sebelumnya sudah tersampaikan melalui grup media sosial karyawan, selain itu menyusun strategi sebelum memulai pekerjaan, serta membahas masalah potensial yang mungkin timbul dan mengusulkan solusi terkait. Kegiatan briefing ini bertujuan untuk setiap pramusaji memahami peran dan tugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung restoran, dalam

- hal ini briefing dipimpin oleh *assistant manager* dan *supervisor*, dan diwajibkan untuk pramusaji mengikuti.
2. Pengetahuan pramusaji ditunjukkan oleh kemampuan dalam menyelesaikan masalah teknis secara efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya:
Melakukan pelatihan secara terjadwal dan konsisten secara regular setiap empat kali dalam setahun. Materi pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan atau teknis pramusaji dalam melaksanakan pelayanan tamu, misalnya pemahaman terhadap SOP, pengetahuan tentang produk, dan lain-lain. Selain itu, materi pelatihan juga harus mendukung pada kemampuan peningkatan kepribadian, seperti pelatihan komunikasi, bekerja sama dalam tim, kolaborasi, dan lain-lain. Hasil pelatihan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pramusaji sehingga mampu berkontribusi pada efektifitas, efisiensi dan operasional restoran.
 3. Pramusaji berinisiatif menemukan dan menyelesaikan masalah tanpa instruksi dari atasan. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya:
Pemberian reward berupa insentif bagi pramusaji yang berkinerja sangat baik, jadi diharapkan dapat memotivasi pramusaji untuk terus meningkatkan kinerjanya, selain itu, dengan memberikan tanggung jawab lebih kepada pramusaji yang menunjukkan inisiatif, seperti memimpin proyek kecil atau menjadi mentor bagi rekan kerja. Ini dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan masalah.
 4. Pramusaji berinisiatif mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya:
Evaluasi rutin wajib dilaksanakan secara terjadwal dan konsisten untuk mengevaluasi kinerja harian pramusaji untuk menilai standar kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pramusaji. Kegiatan evaluasi ini perlu menyediakan sesi diskusi dan *brainstorming* untuk mendorong pramusaji berbagi ide yang dapat meningkatkan efektifitas operasional restoran dan memberikan penghargaan atau insentif bagi pramusaji yang mengusulkan ide-ide inovatif yang berhasil di terapkan.
 5. Memastikan pramusaji selalu hadir dan meminimalisir ketidakhadiran tanpa alasan jelas. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya menyediakan transportasi antar-jemput untuk mengurangi keterlambatan karyawan membantu memastikan tingkat kehadiran yang konsisten. Fasilitas ini juga berperan dalam membentuk sikap disiplin diantara para pekerja. Selain itu, terkait motivasi karyawan menjadi faktor internal lain, misalnya pendekatan *reward* atau *punishment* dalam memberikan solusi ketidakhadiran.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pramusaji Hotel Laguna Bintan secara umum dinilai baik, yang dibuktikan dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,38. Hal ini menunjukkan bahwa 93% pramusaji telah bekerja sesuai dengan prosedur dan ketentuan kerja lain yang ditetapkan oleh manajemen hotel. 7% dari seluruh karyawan yang dinilai kurang baik dan untuk meningkatkan kinerja pramusaji penting bagi manajemen untuk meningkatkan inisiatif dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah teknis saat bekerja, melalui kegiatan *briefing* rutin dan pelatihan secara berkala dan konsisten. Evaluasi rutin juga perlu dilakukan untuk menjamin kualitas kerja pramusaji.

Referensi

- Arief, & R, A. (2005). *Pengantar ilmu perhotelan dan restoran* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Bahri, A. F., Budiman, A., & Pamungkas, N. B. (2022). Sistem Informasi Manajemen Reservasi Restoran dan Penyewaan Ruangan Berbasis Mobile. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(4), 28–33.
- Djati, S. P., & Darmawan, D. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), pp.48-59.
- Hanadya, D., & Andriansyah, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant Nyayu Ully Auliana Prodi D3 Usaha

- Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 46–62.
- Hardati, R. N. (2021). *Pengaruh Kinerja Driver dan Fasilitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. 1, 74–83.
- Jufrizen, & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
- Majid, A., Fajri, M. B., Assadam, E., & Febrianti, D. (2021). The Moderating Effect of Job Satisfaction to Work Motivation and Employees' Performance. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(3), 550–560.
- Pajriah, S. (2018). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25.
- Rivaldo, Y. (2022). Peningkatan Kinerja Karyawan. In *Eureka Media Aksara*.
- Sipayung, & Audina, R. R. (2017). *Strategi Pramusaji dalam Up Selling Beverages di Village Cafe untuk Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Lagoi Village Bintan*.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (8th ed.). Prenadamedia Group.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164.