

## TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *ROOM SERVICE WAITER* DI HOTEL JW MARRIOTT MEDAN

Ivan Benedict Tambunan

Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung Medan

Email : [ivanbenedict@gmail.com](mailto:ivanbenedict@gmail.com)

### **Abstract**

*The purpose of the author's research is to learn about the performance of the duties and responsibilities of the room service waiter, to know the obstacles encountered by the Room Service Waiter, the role of the Supervisor in overcoming obstacles occurring in the implementation of room service Waiter at the JW Marriott Hotel Medan. The method of research used by the author is descriptive, that is, by observing the object of research in person. As for the population data and samples in the study of nine people consisting of three order takers who captured the job as a cashier, three room service waiters, one captain, one supervisor and one food and beverage manager. The author may conclude that in carrying out his duties the room service waiter was less responsible, in the case of delayed delivery of food, he found the obstacles that occurred when night shift and room service waiters were less aware of the menus sold and less fluent in English language, as well as supervised supervisors and managers were less in providing briefing and oversight of the room services waiter before operational work began.*

**Keyword :** *room service, waiter, supervisor*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

*Room Service Waiter* adalah seorang pelayan di sebuah tempat akomodasi penginapan baik hotel, apartemen, villa, homestay yang bertugas memberikan layanan makan dan minum tidak hanya ke kamar hotel melainkan bisa di lobby atau tempat-tempat lainnya. Adapun proses pemesanan makanan tersebut biasanya melalui telepon, kemudian room service akan berperan untuk menerima pesanan, menyiapkan dan menyajikannya kepada tamu termasuk mengambil kembali peralatan makanan setelah digunakan.

Tugas pokok *roomservicewaiter* adalah untuk menyajikan makanan dan

minuman di kamar tamu, termasuk menyiapkan pesanan tamu, melayani tamu, dan melakukan clear up kamar tamu serta menyampaikan tagihan pelayanan kamar (bill).

Penelitian ini dilakukan di *Hotel JW Marriot* selama 6 bulan dan menemukan permasalahan seperti *waiter* yang mengantar pesanan makanan dan minuman terlalu lama dan kadang-kadang dalam mengantar makanan lupa membawa peralatan . disamping itu pesanan makanan yang diantar ke tamu yang seharusnya panas berada dalam keadaan hangat, minuman yang seharusnya dingin seperti fresh juice es batunya sudah mencair sehingga penyajian makanan dan minuman yang diantar kepada tamu menjadi tidak sesuai standar, hal ini mengakitbatkan

tamu *Complaint* (mengeluh) dalam keadaan seperti ini. Masakan yang disajikan tidak sesuai dengan lidah tamu atau terlalu pedas, asin dan lain-lain, pada saat tamu menanyakan tentang menu makanan dan minuman order taker harus tahu menjelaskan apa yang ditanya oleh tamu supaya tidak ada *Complaint* dari tamu terhadap makanan dan minuman yang dipesan. Ketidaktersediaan menu di daftar menu ketika *shift* malam banyak menu yang tidak tersedia seperti sup buntut, lotek, onde-onde dan jus jambu. Berdasarkan uraian latarbelakang diatas maka penulis mencoba memecahkan permasalahan tentang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room service waiter*, mengetahui kendala yang dihadapi *room service waiter*, peranan *Supervisor* dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan *room service waiter* di hotel *JW Marriott Medan*

## BAB II

### URAIAN TEORETIS

#### 2.1 Pengertian *Room Service waiter*

*Room Service waiter* adalah seorang yang bertugas dalam melayani pesanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, dimana pelayanan makanan dan minuman diantar oleh pramusaji ke kamar tamu. Tamu memesan makanan dan minuman melalui telepon ke *outlet room service*.

Menurut Mertayasa Agus Gede I (2020: 68), *Room Service* adalah bagian dari *food & beverage service* yang bertugas / memiliki tanggung jawab dalam melayani makanan dan minuman di kamar tamu.

Menurut Marsum W.A (2005: 98), *Room Service* adalah suatu bagian dari *Food and Beverage Departement* yang

bertugas melayani tamu yang menghendaki makan dan minum di kamarnya.

#### 2.2 Prosedur Pelayanan *Room Service*

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Biasanya teks prosedur terdapat pada tulisan yang mengandung cara, tips, atau tutorial untuk melakukan langkah tertentu. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Wijayanti Ani Hakim Nurul Faturrahman M Berjudul *Operasional Restoran dan Bar* (2020:70) ada beberapa prosedur pelayanan makanan pada *Room service* melalui telepon yaitu sebagai berikut:

1. Tamu memesan makanan atau minuman dapat melalui telepon atau *doorknob* menu
2. *Order taker* menuliskan pesanan tamu ke *order slip* yang mana biasanya terdiri dari 3 rangkap yang nantinya didistribusikan ke dapur atau ke *bar*, kasir, serta ke pramusaji
3. Pramusaji beserta tim *food and beverage product* yang lain menyiapkan pesanan tamu di *kitchen* yang disesuaikan dari *order slip*, atau ke *bar (service bar)* jika tamu memesan minuman yang mengandung *alcohol*
4. Jika makanan sudah siap dari *kitchen*, maka hidangan di bawa kembali ke *room service station* guna diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu, dan setelah itu pramusaji juga melengkapi dengan alat makan atau *cutleries*, serta makanan penyertanya atau

bumbu penyedapnya (*condiment*), seperti sambal saus tomat, *tabasco*, dan lain-lain

5. Setelah semuanya sudah selesai, pramusaji ke *room service cashier* untuk mengambil *guest bill* dan menstempel *guest bill* tersebut

6. Hidangan diantar ke kamar tamu oleh *waiter* atau *waitres* yang sedang bertugas. Ada beberapa cara prosedur yang harus dilaksanakan pada saat penerimaan pesanan makanan dan minuman oleh seorang *order taker*.

### 2.3 Prosedur Menerima Order

Sebagian besar pesanan makanan dan minuman dilakukan melalui telepon. Telepon adalah awal dari jalinan hubungan dengan *staff room service* yakin dengan teknik bertelepon yang baik sangat penting untuk membuat kesan pertama menjadi menyenangkan. *Room service* yang mengangkat telepon harus memiliki pengetahuan yang baik tentang menu dan cara bertelepon yang *professional*. Dering telepon harus dijawab secepatnya. Sebagai tolak ukur yang diterapkan pada Hotel JW Marriott Medan tidak membiarkan telepon berbunyi lebih dari tiga kali sebelum dijawab.

### 2.4 Tugas Room Service Waiter

*Room service waiter* bertugas untuk menyiapkan segala peralatan dan keperluan untuk *room service* serta menyiapkan nampan dan *trolley*. Tugas pokok *room service* adalah untuk menyajikan makanan dan minuman di kamar tamu, termasuk menyiapkan pesanan tamu, melayani tamu, dan melakukan *clear up* kamar tamu serta menyampaikan tagihan pelayanan kamar (*bill*).

Menurut Mertayasa Agus Gede I berjudul *food & beverage service*

*operational* (2020:70) ada beberapa tugas *room service waiter* yaitu sebagai berikut:

1. Menyiapkan alat makan dan alat hidang
2. Mengantar makanan dan minuman yang dipesan ke kamar tamu
3. Menyajikan makanan dan minuman ke kamar tamu
4. Melakukan *clearing up* atau membersihkan segala peralatan makanan dan minuman di kamar tamu
5. Menyampaikan atau menyerahkan *bill* tagihan pembayaran

### 2.5 Tanggung Jawab Room Service Waiter

Tanggung jawab adalah sikap atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan siap menanggung segala resiko dan perbuatan. Menurut Burhanudin (2000) Tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan atau tugas yang diemban dan kesanggupan untuk memikul resiko dari suatu perbuatan yang dilakukan. Memiliki kemampuan bertindak independen, mampu melihat perilaku dari segi konsekuensi atas dasar system nilai. Mempertanggung jawabkan bahwa permintaan pesanan atau *order* yang diberikan kebagian dapur telah benar dan meneiliti baik-baik untuk menyakinkanb apakah tiap-tiap makanan yang ia terima dari dapur sudah sesuai dengan pesanannya.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 9 orang yang terdiri dari: order taker sebanyak 3 orang yang

merangkap tugas sebagai kasir, Room service waiters sebanyak 3 orang, Supervisor sebanyak 1 orang, captain sebanyak 1 orang, dan Food and Beverage Manager sebanyak 1 orang.

Menurut Moleong (2017:280) Analisis Data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik pengumpulan data yang menggunakan populasi atau sampel sebagai sumber penelitian dapat dilakukan dengan observasi, wawancara sebagai media memperoleh informasi. Hal ini akan memberikan kita gambaran suatu objek penelitian yang lebih spesifik karena kita bertemu langsung dengan orang yang kita jadikan narasumber dalam penelitian.

Analisis data adalah proses pemeriksaan dan pengolahan untuk diubah menjadi informasi bermanfaat, menarik kesimpulan, dan membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Pada bisnis, menganalisis data konsumen akan menghasilkan data real-time yang lebih akurat sehingga bermanfaat untuk membantu pemilik bisnis membuat keputusan.

## **BAB IV**

### **ANALISIS MASALAH**

#### **4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Room Service waiter di Hotel JW Marriot Medan.**

Room service waiter bertugas untuk menyiapkan segala peralatan dan keperluan untuk room service serta menyiapkan nampan dan trolley. Tugas pokok room service adalah untuk

menyajikan makanan dan minuman di kamar tamu, termasuk menyiapkan pesanan tamu, melayani tamu, dan melakukan *clear up* kamar tamu serta menyampaikan tagihan pelayanan kamar (*bill*).

Menurut Mertayasa Agus Gede I berjudul *food & beverage service operational* (2020:70) ada beberapa tugas room service waiter yaitu :

1. Menyiapkan alat makan dan alat hidang
2. Mengantar makanan dan minuman yang dipesan ke kamar tamu
3. Menyajikan makanan dan minuman ke kamar tamu
4. Melakukan *clearing up* atau membersihkan segala peralatan makanan dan minuman di kamar tamu
5. Menyampaikan atau menyerahkan *bill* tagihan pembayaran

Tanggung Jawab Room Service Waiter, menurut Marsum berjudul Restoran dan segala permasalahannya (2021:351) ada beberapa tanggung jawab room service waiter yaitu sebagai berikut:

1. Apabila tamu yang dilayani makan pagi di kamar termasuk tamu penting atau *VIP Guests*, alangkah baiknya pada mengantar makan paginya disertai pula dengan sehelai kartu yang bertuliskan nama tamu tadi, misalnya; "Selamat pagi, Pak Sofian".
2. Susun hidangan dengan rapi di atas kereta dorong (*trolley*) sehingga tidak akan bingung pada waktu mengatur piring-piring dan makanan itu setibanya di kamar
3. Masakan dari telur akan cepat dingin. Oleh karena itu berilah tutup pada piringnya dan hidangkanlah secepatnya sebelum telur itu menjadi dingin

Ketuklah pintu kamar tamu pelan-pelan, tidak terlalu keras asalkan tamunya mendengar dan dengan sopan,Ucapkanlah “Room Service “Jangan masuk ke kamar tamu sebelum tamu mengizinkan masuk. Waktu masuk ke kamar tamu ucapkanlah salam dengan ramah, sopan, dan wajar, seperti “Selamat pagi,Pak”;

Jika pesanan tidak benar, seperti tamu memesan *orange juice* tetapi di *order taker* tertulis, jangan terlibat didalam pertengkaran yang menonjol, meminta maaf kepada tamu atas keliruan itu, beritahukan kepada *captain* supaya masalah segera cepat diatasi

Berdasarkan analisis permasalahan yang ditemukan selama penulis mengadakan penelitian, penulis menemukan Room Service waiter yang kurang cepat memberikan pelayanan kepada tamu yang memesan di kamar seperti dalam hal makanan tamu yang dipesan terlalu lama disajikan sehingga Room service lama mengantarkan ke kamar tamu sehingga tamu *complain* ke *room service*, *Order taker* atau *room service waiter* yang cukup dalam membuat bill atau tagihan tamu, *Room service waiter* terlalu lama melengkapi peralatan alat hidang untuk tamu.

Adapun Tugas dan Tanggung jawab *room service waiter* di Hotel JW Marriott Medan yaitu: membersihkan *trolley room service*, melakukan *clear up/ sweeping* peralatan kotor di daerah koridor dekat daerah *lift* karyawan yang sudah dikeluarkan oleh pihak departemen *Housekeeping* dari kamar tamu, dan membersihkan peralatan makanan dan minuman.

n o	Jawaban informan	Jumlah	Persentase %
1	Dilaksanakan	3	25
2	Kurang dilaksanakan	6	5
Total			100

**Sumber : data hasil olahan penulis, 2022**

Berdasarkan tabel di atas mengenai tanggapan tugas dan tanggung jawab *room service waiter* di Hotel JW Marriot Medan, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 3(tiga) orang *room service waiter* atau dari 25% informan menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab *room service waiter* dilaksanakan dan sebanyak 6 (enam) orang atau dari 75% informan menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab *room service waiter* tidak dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *room service waiter* belum sepenuhnya melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh atasannya. *Room service waiter* kurang memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, dalam melayani pesanan tamu dengan baik.

#### 4.2 Kendala di Room Service

Kendala yang dihadapi oleh *Room Service waiter* di Hotel JW

Marriott Medan disebabkan karena *Room Service waiter* yang belum sepenuhnya mengerti dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, khususnya pada malam hari petugas *Room Service waiter* perlu ditambahkan jumlahnya pada saat *weekend*, *room service waiter* tidak bekerja seorang diri. Disamping itu *room service waiter* perlu diberikan pengetahuan mengenai menu dan kemampuan dalam bahasa Inggris.

#### **4.3 Pengawasan Supervisor dan Manager terhadap Room Service waiter**

*Supervisor* adalah seseorang yang diberi wewenang atau mempunyai jabatan untuk mengawasi, mengarahkan suatu tata cara yang mengendalikan suatu pelaksanaan tata cara lainnya. ada 6 uraian tanggung jawab *room service supervisor* yaitu:

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional dalam satu *shift* kerja secara langsung
2. Mengawasi bawahan dalam persiapan dan melayani tamu
3. Membuat *schedule*
4. Menangani keluhan tamu
5. Membantu bawahan dalam pekerjaan sulit
6. Membuat laporan kepada *Room service manager*.

*Manager* adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengarahkan usaha yang bertujuan membantu organisasi dalam mencapai sasarannya. Dalam hal ini *manager* berperan mengatur manajemen di perusahaan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas mengenai tugas dan tanggung jawab *room service waiter* di Hotel JW Marriot Medan terdapat banyak kekurangan yang menyimpulkan bahwa *room service waiter* belum sepenuhnya melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh atasannya. *Room service waiter* kurang memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, dalam melayani pesanan tamu dengan baik, terlambat dalam mengantarkan makanan tamu, dan kurang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *clear up/sweeping* peralatan piring kotor tamu dari koridor.

#### **5.2 Saran**

Sebaiknya Pengawasan *supervisor* dan *manager* terhadap *room service waiter* lebih ditingkatkan, *supervisor/manager* teratur dalam memberikan *briefing*, pengawasan setiap saat dan memberikan *training* pelatihan mengenai menu *knowledge*, bahasa Inggris, agar *room service waiter* dapat bekerja dengan lebih maksimal.

Diharapkan *management* hotel/manajer *room service* dapat menambah jumlah *staff room service* khususnya pada saat *weekend* atau ramai tamu. Agar pelayanan yang terbaik dapat diberikan kepada tamu, mengingat hotel JW Marriott Medan adalah salah satu hotel terbaik di kota Medan yang bertaraf bintang 5 (lima) Internasional.

## DAFTAR PUSTAKA

F.Y.Djoko Subroto, (2003), *Food and Beverage Service dan Table Setting*, Jakarta: Pt, Grasindo.

Mertayasa, I Gusti Bagus, 2021, *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*, Yogyakarta, CV Andi Offset.

Mertayasa, I.G.A. (2012), *Food and beverage service operational*, Yogyakarta: Andi offset.

Richard Sihite, (2000), *Food Service (Tata Hidang)*, Jakarta: SIC

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabeta.

W.A, Marsum, 2021, *Restoran dan permasalahannya*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Noor Juliansyah, 2017. *Metodologi Penelitian*. Edisi I. Jakarta : Prenadamedia Group.

Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Edisi II. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sinaga Firman, 2018, *Restorandan Kegiatannya*, Yogyakarta : Andi