

TINJAUAN ETIKA DAN *RESPONSIVENESS* WAITER DALAM PELAYANAN *BREAKFAST* DI MENTAWAI RESTAURANT HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

(Review Of Ethics And Waiter Responsiveness In Breakfast Service At Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang)

Rizqi Flantika Pratama¹, Kasmita²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

*Corresponding author, e-mail: kasmita70@fpp.unp.ac.id

ABSTRACT

This research was motivated by several complaints from guests regarding the ethics and responsiveness of waiters while on duty at the Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. This research aims to analyze the ethics and responsiveness of waiters in breakfast service at the Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. This research is useful as considerations and suggestions regarding waiter ethics and responsiveness. This research method is descriptive quantitative. The population in this study were all guests staying at the Pangeran Beach Hotel Padang. The sampling technique in this research was Non Probability Sampling with the accidental sampling method and obtained a sampel of 372 respondents. The data used is primary data and secondary data. Data were collected in this research by distributing questionnaires, and the trial sampel for this research was 30 people. Instrument testing uses validity and reliability tests. The data analysis techniques in this research are data tabulation and data description. The results of the research that has been carried out show that the waiters at the Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang have good ethics (89%) and responsiveness (89%), however there are still 2 to 3% of waiters who do not have good ethics and responsiveness. The Prince Hotel should remind employees to have good ethics and responsiveness when working and provide training regarding etiquette and responsiveness with external sources from the hotel or company.

Keyword: *Review of Analytics, Ethics, Responsiveness.*

ABSTRAK

Penelitian ini dipicu karena ada beberapa keluhan dari tamu mengenai etika dan responsiveness waiter saat bertugas di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika dan responsiveness waiter dalam pelayanan breakfast di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Pangeran Beach Padang. Teknik sampel pada penelitian ini adalah Non Probability Sampling dengan metode accidental sampling dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 372 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, dan sampel uji coba penelitian ini berjumlah 30 orang. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah tabulasi data dan deskripsi data. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa waiter di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang memiliki etika yang baik (89%) dan responsiveness yang baik (89%), namun masih ada 2 s/d 3% waiter yang tidak melakukan hal tersebut. Hotel Pangeran hendaknya mengingatkan kepada karyawan agar memiliki etika dan responsiveness yang baik saat bekerja serta memberikan pelatihan mengenai etika dan responsiveness dengan narasumber pihak luar dari hotel atau perusahaan.

Kata kunci: Tinjauan Analisis, Etika, Responsiveness.

How to Cite: Rizqi Flantika Pratama, Kasmita. 2024. Tinjauan Analisis Etika dan *Responsiveness Waiter* dalam Pelayanan *Breakfast* di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang. Jurnal Pendidikan Tata Boga dan Teknologi, Vol 5 (1): pp. 146-150, DOI: 10.24036/jptbt.v5i1.12909



PENDAHULUAN

Akomodasi merupakan salah satu kebutuhan bagi wisatawan ketika melakukan perjalanan. Menurut Kurniansah dan Ali (2018) “Akomodasi pariwisata adalah suatu tempat yang diperuntukkan untuk para wisatawan ketika berkunjung di daerah wisata, seperti hotel, villa, wisma, bungalow, maupun homestay”. Saat ini akomodasi yang paling sering digunakan adalah hotel. Hotel adalah suatu usaha penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (PERMENPAREKRAF, 2013).

Salah satu hotel yang terkenal di Kota Padang yaitu Hotel Pangeran Beach Padang, hotel bintang empat yang terletak di Kota Padang, hanya beberapa menit dari pusat komersial kota, 35 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Salah satu layanan unggulan yang dimiliki Hotel Pangeran Beach Padang adalah Mentawai Restaurant, buka 16 jam sehari, menyajikan hidangan internasional dan lokal. Restaurant ini juga menyajikan *breakfast, lunch, dinner, room service order* dan menu yang ditawarkan adalah *buffet*. Setelah pelanggan makan di restoran, mereka tentunya akan melakukan penilaian terhadap staf pelayan dan cara mereka melayani pelanggan sehingga pengunjung dapat berbagi pengalamannya kepada kerabat dan teman. Pelayanan dalam sebuah restaurant sangat mempengaruhi reputasi restaurant tersebut, oleh karena itu pelayanan ini harus selalu dievaluasi terutama pada etika dan responsiveness waiter saat bertugas. Hal ini diperlukan untuk menghasilkan data yang akurat guna mengevaluasi dan mengevaluasi etika dan responsiveness waiter. Peneliti mengamati dan menemukan ada beberapa ulasan dari pelanggan mengenai etika dan *responsiveness waiter*.

Waiter yang menunjukkan etika yang baik saat memberikan pelayanan akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Sebagai seorang pramusaji haruslah memiliki etika yang baik dan berpenampilan menarik. Selain itu dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan mutu pelayanan sebuah hotel (Irmayanti, 2022). Menurut Bertens (2013) etika dapat diartikan sebagai ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk; tentang yang harus dilakukan manusia dan yang tidak boleh dilakukannya. Menurut Susanti (2014) Etika merupakan cabang dari ilmu filsafat yang mengatur tentang aturan baik buruk berdasarkan prinsip agama, budaya, dan tradisi. Selain etika, responsiveness juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh waiter.

Menurut Kotler dan Keller (2012) responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap sedangkan menurut Ratih dan Ayu (2021) Responsiveness adalah kemampuan untuk merespon tamu secara tepat. Aspek responsiveness mencakup 4 indikator, yaitu : kecepatan karyawan dalam melayani tamu, ketanggapan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan, kesediaan karyawan memberikan informasi, kesiapan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), “Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang mana peneliti tidak membandingkan variabel dengan sampel yang lain dan tidak mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain”. Menurut Sugiyono (2019) metode kuantitatif adalah “suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis atau bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Pangeran Beach Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono,2019). Teknik yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan menghasilkan 372 responden yang pernah menginap minimal satu kali dan berusia 21 tahun di Pangeran Beach Padang. Instrumen diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis menggunakan tabulasi data dan deskripsi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki- Laki	209	56%
Perempuan	163	44%
Total	372	100%

Sumber : Olahan Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa 56% responden berjenis kelamin laki-laki, dan 46% responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Hasil Persiapan Fisik
N=372

SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
1621	4.36	87.15	BAIK
1697	4.56	91.24	SANGAT BAIK
1664	4.47	89.46	BAIK
1749	4.70	94.03	SANGAT BAIK
1578	4.24	84.84	BAIK
1649	4.43	88.66	BAIK
1638	4.40	88.06	BAIK
1705	4.58	91.67	SANGAT BAIK
RATA-RATA		89,39	BAIK

Sumber : Olahan Data Primer (2023)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebanyak 87% waiters tidak menggaruk kepala saat bertugas, sebanyak 91% waiters tidak melipat tangan, kemudian sebanyak 89% waiters tidak menekuk sebelah kaki, sebanyak 94% waiters tidak meludah di sekitar area restaurant, selanjutnya 84% waiters tidak berteriak dan bersuara keras saat memanggil waiters lainnya, sebanyak 88% waiters tidak memasukkan tangannya ke dalam apron, rompi, atau saku celana, kemudian 88% waiters tidak bersandar ke dinding, dan 91% waiters tidak mengunyah makanan.

Tabel 3. Hasil Kepribadian
N=372

SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
1613	4.34	86.72	BAIK
1668	4.48	89.68	BAIK
1632	4.39	87.74	BAIK
1683	4.52	90.48	SANGAT BAIK
RATA-RATA		89,09	BAIK

Sumber : Olahan Data Primer (2023)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebanyak 86% waiters selalu memberikan senyuman kepada tamu, selanjutnya 89% waiters menyapa tamu saat berpapasan, kemudian 87% waiters berbicara dengan bahasa formal, dan terakhir sebanyak 90% waiters tidak membedakan tamu yang datang ke hotel.

Tabel 4. Hasil Grooming
N=372

SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
1608	4.32	86.45	BAIK
1674	4.50	90.00	SANGAT BAIK
1642	4.41	88.28	BAIK
1704	4.58	91.61	SANGAT BAIK
RATA-RATA		89,09	BAIK

Sumber : Olahan Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 86% rambut waiters terlihat rapi, kemudian sebanyak 90% waiters menggunakan seragam yang sesuai, selanjutnya sebanyak 88% waiters tidak menggunakan pewangi badan atau parfum yang berlebihan, dan terakhir sebanyak 91% waiters tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan. Berikut merupakan dokumentasi peneliti terhadap grooming waiters pelayanan breakfast di Mentawai Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang.

Tabel 5. Hasil *Responsiveness*
N=372

SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
1607	4.32	86.40	BAIK
1683	4.52	90.48	SANGAT BAIK
1637	4.40	88.01	BAIK
1686	4.53	90.65	SANGAT BAIK
1651	4.44	88.76	BAIK
1680	4.52	90.32	SANGAT BAIK
1678	4.51	90.22	SANGAT BAIK
RATA-RATA		89,26	BAIK

Sumber : *Olahan Data Primer (2023)*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebanyak 86% *waiter* cepat dalam pelayanan kepada tamu, kemudian sebanyak 90% *waiter* tanggap dalam membantu kesulitan tamu, sebanyak 88% *waiter* tanggap dalam menangani keluhan tamu, selanjutnya sebanyak 90% *waiter* bersedia memberikan informasi kepada tamu, sebanyak 88% *waiter* siap dalam merespon permintaan tamu, kemudian 90% *waiter* memberikan pelayanan yang tepat kepada tamu, dan 90% *waiter* menanggapi permintaan tamu tentang menu breakfast.

Pembahasan

1. Persiapan Fisik

Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa 89% para tamu di Mentawai *Restaurant* Hotel Pangeran Beach Padang menilai *waiter* Hotel Pangeran telah menunjukkan etika yang baik dalam pelayanan breakfast. Peneliti menemukan ada beberapa tamu yang kurang setuju dengan persiapan fisik *waiter*. Sebanyak 2% *waiter* bersuara keras bahkan cenderung berteriak saat memanggil *waiter* lainnya ketika mereka bertugas, dan tamu masih melihat *waiter* berdiri dengan bersandar ke dinding dan perantara lain. Hal ini tentunya tidak boleh terjadi di industri pariwisata, yang cenderung menjual jasa kepada tamu.

2. Kepribadian

Hasil penelitian menunjukkan 86% tamu menilai bahwa *waiter* menunjukkan kepribadian yang baik. Kepribadian yang baik dari seorang *waiter* tentunya akan mencerminkan identitas dari hotel tersebut. dan akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter* tersebut. Peneliti menemukan ada beberapa tamu yang kurang setuju dengan kepribadian *waiter*. Menurut tamu (2%) menyatakan bahwa *waiter* tidak memberikan senyuman kepada tamu. Masih ada keluhan tamu (3%) menyatakan bahwa *waiter* tidak menyapa tamu saat berpapasan,. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap penilaian hotel yang mana perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan seharusnya tidak memiliki kekurangan dalam pelayanan bahkan komplain tamu.

3. Grooming

Hasil penelitian menunjukkan 89% tamu menilai bahwa *waiter* di Mentawai *Restaurant* Pangeran Beach Hotel Padang memiliki penampilan yang baik atau menarik. Peneliti menemukan ada beberapa tamu yang kurang setuju terhadap grooming *waiter*. Peneliti menemukan sebanyak 3% *waiter* yang rambutnya tidak rapi. Peneliti juga menemukan sebanyak 3% *waiter* menggunakan aksesoris yang berlebihan, hal ini tentunya berpengaruh terhadap penilaian hotel yang mana perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan seharusnya tidak memiliki kesalahan dan kekurangan bahkan komplain tamu.

4. Responsiveness

Hasil penelitian menunjukkan 89% tamu menilai bahwa *waiter* di Mentawai *Restaurant* Pangeran Beach Hotel baik dalam hal *responsiveness* atau cepat dan tanggap. Peneliti menemukan ada beberapa tamu yang kurang setuju dengan *responsiveness* *waiter* saat bertugas. Tamu (3%) menyatakan bahwa *waiter* tidak cepat dalam memberikan pelayanan kepada tamu, *waiter* tidak tanggap dalam menangani keluhan tamu dan *waiter* juga tidak siap dalam merespon permintaan tamu bahkan *waiter* tidak memberikan layanan yang tepat. Tamu (4%) juga mengatakan bahwa *waiter* tidak menanggapi permintaan tamu tentang menu breakfast, hal ini tentunya berpengaruh terhadap penilaian hotel yang mana perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan seharusnya tidak memiliki kesalahan dan kekurangan bahkan komplain tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Tinjauan Etika dan *Responsiveness Waiter* di Mentawai *Restaurant Hotel Pangeran Beach Padang*, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Etika *waiter* dalam pelayanan breakfast di Mentawai *Restaurant Hotel Pangeran Beach* secara umum termasuk dalam kategori baik (89 %), namun masih ada sebanyak 2 hingga 3% *waiter* yang belum memiliki etika baik.
2. *Waiter* di Mentawai *Restaurant Hotel Pangeran Beach* memiliki *responsiveness* sebanyak (89 %) dalam pelayanan breakfast di termasuk dalam kategori baik, namun masih ada sebanyak 2 hingga 3% *waiter* yang belum memiliki *responsiveness* yang baik.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, R. N., & Arifin, Z. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1).
- Akhmad, Dias. (2019). Memulai Sukses dari *Waiter*. *Restofocus*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian* (cetakan ke 15). Jakarta: *Rineka Cipta*.
- Fifi, S. (2022). Peningkatan Kompetensi *Waiter* Sesuai SKKNI Di Hotel Mersi Bukittinggi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Hasanah, F. (2016). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di jade bamboo resto Yogyakarta. *KELUARGA: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 2(1).
- Kamal, M. (2022). The Use of Language in Service to *Restaurant* Guests at Star Hotels in Samosir Regency. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(2), 7-14.
- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. *Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI)*, retrieved from <https://osf.io/ky6d5>.
- Kurniansah, R., & Khali, M. S. (2019). Ketersediaan Akomodasi Pariwisata Dalam Mendukung Pariwisata Perkotaan (Urban Tourism) Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Bina Wakya*, 1(1), 39-44.
- MULIADI, D. (2018). Peranan *Waiter* dan *Waitress* Dalam Menyiapkan Kelengkapan Dinner Pada Seahorse *Restaurant* di Hotel Vila Ombak (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Munif, A. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Dalam Bidang Administrasi Peserta Didik melalui Aplikasi Smart Solution. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 14-21.
- Nifati, N. H. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Di *Restaurant* Terakota Café Verwood Hoteland Serviced Residence Surabaya. *Jurnal Tata Boga*, 7(2).
- Pratomo, V. I., & Estikowati, E. (2017). Pentingnya variasi hidangan breakfast dalam meningkatkan kepuasan tamu Horison Ultima Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1).
- Putri, P. D. A. (2019). Description of Nutritional Status and Breakfast of Kindergarten TK Harapan Nusantara Denpasar (Doctoral dissertation, Poltekkes Denpasar).
- Safrina, L., Sari, K., & Mawarpury, M. (2016). Hubungan pengetahuan, sikap, dan perilaku wanita dewasa muda terhadap kanker leher rahim. *MEDIAPSI*, 2(1), 19-28.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72-89.
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja *Waiter/Waitress* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Nusantara*, 2(2), 13-19.
- Sugiyono, P. D. (2014). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 291, 292.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Susanti, D. (2014). *Analisis Etika Pelayanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau).
- Tjiptono, F., & Arief, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Perdana XL pada PT. XL AXIATA Tbk Cabang Muaro Bungo (Doctoral dissertation, Manajemen).