ANALISIS KERJA SAMA WAITER DAN WESTERN CHEF UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI CITI CAFE CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR

SKRIPSI

Oleh:

YANDRI RONDONUWU
NIM: 15 064 015

PROGAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN D-IV

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MANADO

2019

ANALISIS KERJA SAMA WAITER DAN WESTERN CHEF UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI CITI CAFE CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh:

YANDRI RONDONUWU
NIM: 15 064 015

PROGAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN D-IV

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MANADO

2019

YandriRondonuwu,2019 **"Analisis Kerjasama Waiter Dan Western Chef Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Cititel Hotel Mid Valley, Kuala Lumpur ".** Dibawah bimbingan Dra.Maryke Alelo,MBA dan Dra.Dianne.O.Rondonuwu,MM

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di Cititel Hotel Mid Valley,Kuala Lumpur yaitu tentang bagaimana cara mengidentifikasi praktek pelaksanaan kerjasama yang baik, dan bagaimana cara membangun kerjasama yang baik antara waiter dan western chef. Penelitian ini melakukan analisis terhadap semua karyawan yang ada di Cititel Hotel Mid Valley, KL khususnya di bagian restoran yaitu pada divisi F & B Service dan F &B Product, tentang cara mereka bekerjasama satu dengan yang lain untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di hotel tersebut. Agar dapat melihat dan mengidentifikasi bagaimana cara mereka melakukan kerjasama, maka dalam penelitian ini terdapat hasil dan simpulan yang dilakukan penulis dengan menggunakan metode observasi yang diolah dan di identifikasi.Melihat dari temuan yang ditemukan peneliti di Cititel Hotel Mid Valley kuala lumpur,maka hotel harus lebih mengimplementasikan cara atau proses dari sikap karyawan pada umumnya. Karena dengan lebih menerapkan proses kerjasama yang baik antara setiap karyawan yang ada di hotel tersebut,maka faktor-faktor yang menimbulkan terjadinya setiap masalah dalam bentuk apapun lebih berkurang dan membuat kinerja karyawan lebih meningkat.

Kata kunci: analisis,kerjasama, kualitas pelayanan

YandriRondonuwu, 2019 **"Analysis of the Cooperation between Waiter and Western Chef to Improve Service Quality at Cititel Hotel Mid Valley, Kuala Lumpur"**. Under the guidance of Dra.Maryke Alelo, MBA and Dra.Dianne.O.Rondonuwu, MM

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the problems that occur at Mid Valley Cititel Hotel, Kuala Lumpur, namely about how to identify the practice of implementing good cooperation, and how to build good cooperation between Waiter and Western Chef. This study analyzes all employees at the Mid Valley Cititel Hotel, KL especially in the restaurant section, namely in the F & B Service and F & B Product divisions, about how they collaborate with one another to improve the quality of services in the hotel. . In order to be able to see and identify how they collaborate, then in this study there are results and conclusions conducted by the author using the observation method that is processed and identified. Looking at the findings found by researchers at the Cititel Mid Valley Kuala Lumpur Hotel, the hotel must further implement the method or process of employee attitudes in general. Because by better implementing the process of good cooperation between each employee in the hotel, the factors that cause the occurrence of each problem in any form are reduced and make employee performance more improved.

Keywords: analysis, collaboration, service quality

Motto

" Karena Tuhanlah yang memberikan Hikmat, dari mulutNya datang pengetahuan dan kepandaian"

(Amsal 2:6)

"Teman Adalah Kekuatan"

(Patrick Star)

"Sekalipun Tuhan Membiarkan Kita Jatuh, Tetapi Dia Tidak Akan Pernah Membiarkan Kita Sampai Tergeletak"

(Penulis)

Kupersembahkan Karya Ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang adalah penolong bagi setiap umat yang percaya kepadaNya sehingga memberikan kemudahan bagi anakNya yang lemah.

Ayah dan ibu serta Kakak dan Oma tercinta, dan semua sahabat saya,segala motivasi dan Doa untuk keberhasilan saya (Restu kalian adalah jalanku).

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Yandri Rondonuwu

Telah Diperiksa Dan Disetujui untuk di Uji

Manado, 17 Mei 2019

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1.

Dra.Maryke Alelo,MBA
NIP: 1964 1213 199103 2001

Dosen Pembimbing 2.

Dra.Dianne O.Rondonuwu,MM
NIP: 1962 0311 199003 2001

Ketua Program Studi

Benny I.Towoliu,SE.,M.Par
NIP: 1973 0921 200604 1008

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ANALISIS KERJA SAMA PRAMUSAJI DAN WESTERN CHEF UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR

Oleh

Yandri Rondonuwu
NIM: 15 064 015

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Pada Tanggal... 6 Agustus ... 2019

Ketua/Penguji I

Dr. Bernadain D.Polii,M.Pd
NIP: 1968 1208 200501 1002

Penguji II

Silvana Wewengkang,SE.,M.Si
NIP: 1972 1012 200604 2001

Penguji III

Hendry M.E.Kumaat,SE.,M.Si
NIP: 1971 0423 200312 1001

Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong S.Pi.M.Si
NIP: 1975 1020 200312 1001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	:	Yandri Rondonuwu
NIM	:	15 064 015
Jurusan	:	Pariwisata
Program Studi	:	Manajemen Perhotelan D-IV
Judul Skripsi	:	Analisis kerjasama waiter dan western chef untuk Meningkatkan kualitas pelayanan di Cititel Hotel Mid Valley, Kuala Lumpur

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan berupa karya ilmiah berupa Skripsi ini adala asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan. Dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 17 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Yandri Rondonuwu
NIM: 15 064 015

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	:	Yandri Rondonuwu
NIM	:	15 064 015
Tempat Tanggal Lahir	:	Talawaan, 13 Januari 1998
Alamat	:	Desa Talawaan, Jaga 6 Kec. Talawaan
Nama Ayah	:	Paulus Rondonuwu
Nama Ibu	:	Esther Tintingon
Alamat Orang Tua	:	Desa Talawaan, Jaga 6 Kec. Talawaan
Daerah Asal	:	Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir	:	Analisis kerjasama waiter dan western chef untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Cititel Hotel Mid Valley,Kuala lumpur
Dosen Pembimbing		1. Dra.Maryke Alelo,MBA 2. Dra.Dianne.O.Rondonuwu,MM
Dosen Penguji		1. Dr. Bernadain D.Polii,M.Pd 2. Silvana Wewengkang,SE.,M.Si 3. Hendry M.E.Kumaat,SE.,M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir	:	

Pas Foto 4x6

Manado, 19 Agustus 2019

Mahasiswa

Yandri Rondonuwu
NIM: 15064015

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas penyertaannya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam Skripsi ini akan dibahas bagaimana tentang Analisis Kerjasama Waiter dan Western Chef Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Cititel Hotel Mid Valley,Kuala lumpur. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan Skripsi,penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini:

1. Bapak Ir Nortje Ever Slat ST selaku direktur Politeknik Negeri Manado
2. Bapak Oktavianus Lintong S.Pi.M.Si sebagai Ketua jurusan pariwisata Politeknik Negeri Manado
3. Ibu Dra. Maryke Alelo.MBA sebagai dosen pembimbing 1 Skripsi
4. Ibu Dra.Dianne.O.Rondonuwu,MM sebagai dosen pembimbing 2 Skripsi
5. Prof . Betel Lagarense sebagai panitia praktek kerja lapangan
6. Semua dosen dan staf pariwisata Politeknik Negeri Manado
7. Mr. Syahrul sebagai Human resources department Cititel Hotel Midvalley
8. Mr .James sebagai assistant manager F&B Department Cititel Hotel Midvalley
9. Semua staff F&B CITITEL HOTEL MIDVALLEY, Kuala Lumpur
10. Orang Tua
11. Dan semua teman-teman dan sahabat saya
12. Semua pihak yag membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak sempat penulis sebutkan.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam Skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakannyalewat kritik dan sarn yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Manado, 17 mei 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

MOTTO iii

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vi

BIOGRAFI vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Tujuan Penelitian 2

1.4 Manfaat Penelitian 2

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis 4

2.1.1 Proses Analisis 4

2.1.2 Proses Analisis Strategi 5

2.2 Pengertian Kerjasama 6

2.2.1 Kriteria Kerja Sama 7

2.3 Waiter 8

2.3.1 Ciri-Ciri Seorang Waiter 8
2.3.2 Syarat-Syarat Waiter 9
2.3.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter 10
2.4 Chef 10
2.4.1 Western Chef 11
2.4.2 Tugas Dan Tanggung Jawab westernChef 11
2.5 Kualitas Pelayanan 13
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 14
2.5.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian 18
3.2 Jenis Penelitian 18
3.3 Jenis Data 19
3.4 Metode Pengumpulan Data 19
3.5 Analisis Data Penelitian Kualitatif 20
3.6 Keabsahan Data 22
3.6.1 Kredibilitas 22
3.6.2 Transferabilitas 22
3.6.3 Dependabilitas 22
3.6.4 Konfirmabilitas 22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Hotel (City Hotel Management) 23
4.1.1 Cititel Mid Valley,Kuala Lumpur Location 25
4.1.2 Visi dan Misi 28
4.1.3 Struktur Organisasi 28
4.1.4 Job Description Waiter dan Western Chef 29
4.1.4 Fasilitas Restoran 35

4.2 Hasil Penelitian 37
4.2.1 Deskripsi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin 37
4.2.2 Deskripsi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja 39
4.2.3 Deskripsi Karyawan Berdasarkan Usia 40
4.2.4 Proses Kerjasama Karyawan 42
4.3 Pembahasan 44

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 48
5.2 Saran 48

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Meetings and Banquet function room..... 35

Tabel 2. Deskripsi Karyawan berdasarkan jenis kelamin 37

Tabel 3. Deskripsi karyawan berdasarkan masa kerja 39

Tabel 4. Deskripsi karyawan berdasarkan usia 40

Tabel 5. Proses Kerjasama Karyawan 42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Cititel Hotel Mid Valley.....23

Gambar 2. Cititel Hotel Mid Valley Location 25

Gambar 3. Superior room.....26

Gambar 4. Deluxe room.....26

Gambar 5. Suite Executive room 27

Gambar 6.Struktur Organisasi Cititel Mid Valley,kuala lumpur 28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah salah satu jenis tempat penginapan atau tempat beristirahat bagi para pengunjung atau pelancong dari dalam negeri maupun luar negeri. Suatu hotel pasti menyediakan fasilitas seperti: kamar tidur, restoran,fasilitas ruangan untuk kegiatan berupa *Event*,fasilitas *entertainment* dan fasilitas lainnya seperti *swimming pool, caffe*, dan bar. Dalam era globalisasi kegiatan bisnis dan perdagangan telah menyebabkan perkembangan yang sangat pesat dalam bisnis perhotelan. Tidak ada lagi batas kepemilikan hotel dari satu negara ke negara yang lain. Bahkan perkembangan hotel terjadi pada setiap jenis hotel dari yang besar sampai yang kecil. Keadaan ini mendorong agar setiap hotel berusaha memperkuat strateginya dalam persaingan agar dapat bertahan bahkan unggul terhadap pesaing-pesaingnya.

Salah satu cara untuk dapat bertahan maupun unggul dalam kompetisi,maka ada banyak cara yang dilakukan oleh pihak hotel antara lain adalah meningkatkan fasilitas, kemampuan promosi tetapi hal yang paling penting adalah kemampuan sumber daya manusia. Biasanya hotel terbagi atas beberapa departemen yaitu: *Front office department, Food & beverage department, Housekeeping department, Human resources department, ada Engineering department, Marketing department, Purchasing department dan Security department.*

Salah satu sumber pendapatan utama hotel adalah departemen F & B secara khusus Restoran. *F & B department* secara khusus restoran amat memerlukan tenaga kerja yang cukup besar jumlahnya. Di restoran juga terjadi persentuhan yang banyak dengan pelanggan.Agar dapat memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap pelanggan maka kualitas staf haruslah memenuhi persyaratan dari pihak hotel.

Dalam menulis skripsi ini penulis mengumpulkan data selama mengadakan on the job training yang dilakukan selama 6 bulan di Cititel Hotel Mid Valley,Kuala Lumpur. Adapun hotel ini berlokasi di tengah kota kuala lumpur dengan fasilitas kamar berjumlah 646 kamar dengan tamu yang kebanyakan berasal dari china,jepang dan masyarakat lokal. Selama melaksanakan aktivitas *on the job training* penulis menemukan kurangnya kerja sama yang baik antara Waiter dan Western Chef dalam memberikan pelayanan seperti misalnya perbedaan pendapat, kurangnya komunikasi, tidak saling menghormati sehingga menyebabkan pertengkaran antara sesama karyawan dan mengakibatkan kualitas pelayanan yang tidak baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi kerjasama misalnya seperti hambatan individual,terjadi karena adanya perbedaan individu,seperti perbedaan pengamatan,pola pikir,usia,emosi, kemampuan,status, atau hambatan psikoligis. Juga hambatan mekanis, terjadi karena adanya hambatan pada struktur organisasi tidak teratur, pembagian tugasnya tidak jelas, penyampaian informasi kurang baik. Berdasarkan hal-hal tersebut sehingga dengan demikian penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang: “ ANALISIS KERJASAMA WAITER DAN WESTERN CHEF UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI CITITEL HOTEL MID VALLEY KUALA LUMPUR”yang diangkat sebagai konsentrasi penulis dalam memenuhi tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pelakasanaan kerjasama antara *waiter* dan *western chef?*

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi pelaksanaan kerjasama antara *waiter* dan *western chef.*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi industri

Dapat bermanfaat untuk memberikan pengembangan tentang melakukan kerjasama yang baik di sutatu perusahaan/hotel khususnya bagi karyawan

1.4.2 Manfaat bagi institusi

Untuk bisa lebih menerapkan lagi tentang cara melakukan kerjasama yang baik khususnya di jurusan pariwisata di bidang perhotelan

1.4.3 Manfaat bagi penulis

Pengembangan aspek praktis bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di dunia kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan,memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Analisis juga dapat diartkian sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahamii. Penegertian analisis lainnya adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok menjadi bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri atau tanda di tiap-tiap bagian/komponen,hubungannya satu sama lain hingga fungsi masing-masingnya. Menurut Komaruddin (2001:53) analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen,hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Sedangkan menurut Harahap (2004:189) pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan suatu unit menjadi berbagai unit terkecil.

2.1.1 Proses Analisis

Kegiatan yang paling penting dalam proses analisis adalah memahami seluruh informasi yang terdapat pada suatu kasus,menganalisis situasi untuk mengetahui isu apa yang sedang terjadi dan memutuskan tindakan apa yang harus segera dilakukan untuk memecahkan masalah. Menurut Boulton (1984:9),proses untuk melaksanakan analisis suatu kasus dapat dilihat pada diagram proses analisis kasus. Kasus harus dijelaskan sehingga pembaca dapat mengetahui permasalahan yang sedang terjadi.setelah itu metode yang sesuai dapat menjawab semua permasalahan secara tepat dan efektif dipergunakan. Caranya adalah dengan memahami secara keseluruhan informasi yang ada yaitu:

a. Memahami secara detail semua informasi.
b. Melakukan analisis secara numerik

2.1.2 Proses Analisis Strategi

STRATEGI DI TINGKAT KORPORAT	STRATEGI DI TINGKAT UNIT BISNIS
1. Analisis portofolio perusahaan keseluruhan dalam kaitannya dengan kekuatan dan daya tarik industri.	1. Analisis hubungan antara posisi strategis bisnis saat ini,dengan kemungkinan strategis berikut ancamannya,sesuai dengan periode waktu perencanaan.
2.Identifikasi kinerja perusahan,apabila portofolio di kelolah secara tepat.	2. Menguji kemungkinan hasilnya
3. Bandingkan kinerja yang di proyeksikan dengan kinerja yang ada saat ini.sehingga dapat dikenali kesenjangannya.	3. Bandingkan hasilnya engan alternatif tujuan untuk mengetahui kesenjangan yang ada.
4. Identifikasi alternatif portofolio dengan berbagai kombinasi strategi pada tingkat unit bisnis.	4.Identifikasi alternatif strategi,sehingga kesenjangan dapat dikurangi.
5. Evaluasi berbagai alternatif dan pilihan strategis	5. Evaluasi berbagai alternatif dan pilihan strategis.

2.2 Pengertian Kerjasama

Team work dan koordinasi harus dilandasi sistem komunikasi yang baik antara individu dan kelompok,pada tim ini timbul kerjasama yang saling mendukung dan saling memberi. Pada unit kerja, semua informasi dikomunikasikan dengan baik dan kegiatan di koordinasikan sehingga dapat mencapai sasaran. Informasi yang di komunikasikan dalam team working adalah:

1. Jenis pekerjaan dan target pencapaian pekerjaan
2. Pembagian tugas dan wewenang dalam tim
3. Rencana kegiatan tim dan skala prioritas
4. Acuan dan pedoman tim dalam melaksanakan kegiatan teknik pelaporan dan konsultasi serta penyamaan presepsi

Yang paling sulit dalam masalah ini adalah bagaimana menghidupkan kerjasama tim hingga koordinasi itu menghasilkan kerjasama yang kuat,solid dan memiliki daya guna bukan sekedar kumpulan orang-orang yang bekerja.Team working diperlukan secara dan departemental dan jika tingkatnya sudah departemental maka top managment lah yang menjadi koordinatornya.

Menurut Moh.Jafar Hafsah kerjasama sebagai dua orang atau lebih untuk melakukan aktivitas bersama yang dilakukan secara terpadu yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Tangkilisan (2005:86) dalam manajemen publik, memandang kerjasama perlu diadakan dengan kekuatan yang diperkirakan mungkin akan timbul. Kerjasama tersebut dapat didasarkan atas hak,kewajiban dan tanggung jawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan.

2.2.1 Kriteria Kerja Sama

Kerja sama dapat dikatakan baik bila memenuhi kriteria sebagai berikut:

a. Adanya koordinasi yang baik antar individu untuk mencapai tujuan bersama
b. Adanya memberikan wewenang untuk mengambil keputusan maupun kelompok
c. Adanya kesadaran masing-masing individu akan tugas dan tanggung jawab masing-masing
d. Adanya komunikasi yang baik dan lancar antar individu sehingga proses kerja menjadi efisien dan kondusif

2.3 Pengertian Waiter

Menurut pengertian secara umum Pramusaji atau *Waiter/Waitress*adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional. Bisa dikatakan mereka merupakan ujung tombak usaha *food & beverage* dihotel. Mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Seorang pramusaji hotel yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan, dan mewujudkannya. Tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut, mustahil pelayanan yang diberikan akan memuaskan pelanggan. Jika pelanggan puas, mereka akan terdorong untuk datang kembali. Hal ini akan membuat usaha *Food & beverage* terus berkesinambungan dan dapat berkembang sehingga mencapai sasaran yang diinginkan.

Sedangkan menurut Ir.Endar Sugiarto,MM (1998:23) Waiter/waitress adalah karyawan hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan secara profesional. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka Waiter/waitress berarti orang yang bertugas atau bekerja di dalam bidang penyajian. Waiter/watress merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet *food & beverage department* seperti restoran,room service,bar, dan banquet.

2.3.1 Ciri-Ciri Seorang Waiter

Menurut Marsum W.A (1993:90)Ciri-ciri yang melekat pada seorang waiter antara lain:

a. Bangga akan profesinya.
b. Mencintai pekerjaannya.
c. Menguasai tugasnya sebagai pramusaji.

d. Mau mengembangkan diri.
e. Semangat melayani/mengabdi.
f. Bijaksana.
g. Berlandaska modal dan etika.

2.3.2 Syarat-Syarat Waiter

Syarat Fisik:

a. Berbadan tegap,sehat,tidak memiliki penyakit menular.
b. Sehat jasmani maupun rohani.
c. Tidak memiliki cacat tubuh yang mencolok.
d. Tahan berdiri,kuat berjalan,tahan mental,tidak mengeluh.
e. Diutamakan memiliki tinggi badan minimum bagi pria 160cm,bagi wanita 155cm. Postur tubuh ideal,berat badan proporsional.

Syarat Non Fisik:

a. Sehat rohani,tidak mudah stres,emosional dan tidak mudah mengalami gangguan mental.
b. Mampu berkominukasi dengan lancar dalam bahasa asing.
c. Bersikap ceria,murah senyum dan sopan santun.
d. Sabar,jujur dan disiplin dalam segala situasi.
e. Cepat tanggap,cermat dan terampil.
f. Mudah bergaul dan mampu bekerja sama.
g. Mampu memahami keinginan orang lain dengan cepat.
h. Berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual.
i. Menguasai teknik pelayanan dan teknik menjual yang baik,serta memiliki memori yang kuat.
j. Percaya diri,suka menolong.
k. Bersemangat untuk bekerja keras.
l. Memiliki komitmen tinggi.
m. Menyukai tantangan.
n. Tekun dalam menjalankan tugas hingga selesai.

o. Bekerja efektif tanpa pengawasan.
p. Berorientasi pada sasaran.
q. Mengambil tindakan yang perlu.
r. Selalu ingin tahu dan menepati waktu.
s. Puas bila telah melakukan hal yang baik.
t. Memberikan andil lebih dalam segala situasi.
u. Selalu memikirkan perbaikan.
v. Berjiwa pedagang,lincah,luwes, dan cekatan.
w. Mampu menghargai setiap tamu,bersedia melayani tamu tanpa membeda-bedakan.

2.3.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Waiter

a. Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan
b. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu
c. Mengambil pesanan/order tamu dari captain untuk diteruskan kepada kitchen
d. Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu
e. Melaksanakan clear up dari meja tamu
f. Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan linen napkin,suplies
g. Melakukan penyiapan table set up dan clear up
h. Melaksanakan dan mengikuti perintah captain dalam menjalankan tugas-tugasnya
i. Melakukan pembersihan area kerja
j. Menjalin hubungan baik dengan tamu
k. Menghadiri briefieng harian.

2.4 Pengertian Chef

Menurut pengertian secara umum Chef atau jurumasak adalah orang yang menyiapkan makanan untuk disantap oleh tamu. Chef adalah kepala koki,jadi sangat jelas yang membedakan chef dan koki adalah tingkatan dalam pekerjaan di

retoran hotel atau restoran umum. Koki tugas utamanya memasak sedangkan chef tugas utamanya adalah memimpin seluruh kru di dapur/kitchen agar memenuhi seluruh pesanan kostumer. Koki atau jurumasak adalah orang yang menyiapkan makanan untuk disantap. Istilah ini kadang merujuk pada chef,walaupun kedua istilah ini secara profesional tidak dapat disamakan. Istilah koki pada suatu dapur rumah makan atau restoran biasanya merujuk pada orang dengan sedikit atau tanpa pengaruh kreatif terhadap menu dan memiliki sedikit atau tanpa pengaruh apapun terhadap dapur. Mereka biasanya adalah semua anggota dapur yang berada di bawah chef (kepala koki). Jenis restoran lain mungkin memiliki menu yang relatif konstan dan hanya memiliki orang-orang yang dapat menyiapkan makanan secara cepat dan konsisten,serta tidak terlalu membutuhkan kepala koki. Restoran seperti ini biasanya dapat dijalankan sepenuhnya oleh koki,contohnya pada restoran cepat saji.

Asal muasal kata ‘Chef’ berasal dalam istilah kata perancis *chef de cuisine* yang berarti *kitchen directo*ratau orang yang mengepalai dapur. Seorang chef mengatur segala sesuatu yang terjadi di dapur. Dari penentuan menu,kreasi masakan,pemilihan bahan-bahan,persiapan memasak,hingga hasil akhir masakan dengan standart yang tinggi.

2.4.1 Western Chef

Adalah koki yang di bawah perintah executive chef bertugas untuk menyiapkan makanan-makanan luar negeri maupun dalam negeri. Tapi western chef ini dikhususkan untuk mengolah makanan seperti contohnya beef meat, chicken chop, dan sebagainya.untuk di jual kepada tamu atau disediakan di meja buffet ketika buffet sedang beroperasi.

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Western Chef.

Adapun tugas dan tanggung jawab western chef:

Menurut Adjab subagjo,(2007:11) dalam bukunya mangment kue dan roti,tugas dan tanggung jawab western chef adalah membuat semua olahan

masakan khususnya di bagian *roast cook* contohnya seperti masakan luar negeri misalnya beef meat,chicken chop,chiken wings dan sebagainya.

Sedangkan menurut Richard sihite (2000:120) dalam bukunya Job description mengatakan tugas dan tanggung jawab western cook adalah sebagai berikut:

1. Membuat hidangan khusus seperti *maincourse*
2. Membantu *sous chef*menyiapkan olahan masakan
3. Menggantikan juru masak bagian lain yang kosong

2.6 Kualitas Pelayanan

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002;84), kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan,baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Menurut *Kotler*(2000:25) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan/tamu,baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Dari definisi di atas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan,kecepatan,hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Tjiptono,Chandra dan Adriana : (2008) Kualitas pelayanan ini dapat dibedakan kedalam jenis kualitas pelayanan yang baik dan jenis kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku,melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survey atau observasi pada pelanggan,termasuk didalamnya berupa masukan,pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen.sedangkan tingkat kepuasan tamu ini dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh

konsumen,namun jika pelayanan ini melampaui harapan konsumen.maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standart atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini akan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan.bagaimana tidak,jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif dimata konsumen,maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik,serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan dapat berupa kemudahan,kecepatan,kemampuan dan keramhtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindaka langsung kepada konsumen.

2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2001) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya,kepada pihak eksternal kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung,gudang, dan lain sebagainya) peralatan dan perlengkapan yang digunakan serta penampilan pegawai atau staffnya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pekerjaaan dengan baik dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,pelayanan yang sama untuk semua pelanggantanpa kesalahan,sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsivness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan,dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan,kesopanan dan kemampuan para staff untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono,2001:99)

Menurut Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi,diukur berdasarkan sikap,perilaku dan keahlian.
2. Kualitas lingkungan fisik,diukur berdasarkan *ambient conditions* ,desain dan faktor sosial.
3. Kualitas hasil, diukur berdasarkan waktu tunggu,dan bukti fisik

Untuk mendapatkan layanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan dana yang mahal.pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan layanan yang maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut: (Schiffman dan Kanuk, 1987:670)

1. Keandalan ,merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat. Dan juga perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

2. *Responsif* ,merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi ,berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. *Aksesibilitas* , meliputi kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan ,meliputi rasa hormat dan kesopanan karyawan.
6. Komunikasi, berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas, meliputi keyakinan ,kepercayaan dan kejujuran karyawan.
8. Keamanan ,yaitu aman dari bahaya, resiko dan kerugian.
9. Empati ,yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik, meliputi fasilitas,penampilan karyawan,dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

2.5.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat(4) kelompok yaitu sebagai berikut: (Tjiptono ,2004:22)

1. *Intangibility*

   Jasa tidak dapat dilihat,dirasa,diraba,dicium sebelum dibeli.jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian.misalnya,kualitas,efisiensi,dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek-aspek yang sulit di evaluasi,bahkan setelah pembelian dilakukan. Misalnya sebagian orang sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa inggrisnya setelah mengikuti kursus bahasa inggris selama periode tertentu.

2. *Inseparability*

   Barang biasanya diproduksi,kemudian dijual,lalu dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu,baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Maka efektivitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa.

3. *Variability*

   Jasa bersifat sangat variabel (*non standardized output)* artinya banyak variasi,bentuk,kualitas dan jenis tergantung kepada siapa,kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatka unsur manusia dalam proses konsumsi dan produksinya. Berbeda dengan mesin ,orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

4. *Perishability*

   Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dimanfaatkan,akan berlalu atau menghilang begitu saja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Sesuai dengan Waktu dan ketentuan yang telah diberikan oleh pihak kampus Politeknik Negeri Manado, kegiatan penelitian ini di laksanakan selama kurang dari 6 bulan terhitung mulai dari 01 November 2018 s/d 26 april 2019 di CITITEL HOTEL MID VALLEY, Kuala Lumpur. Berikut ini adalah sistem jadwal kerja yang dilakukan hotel :

SHIFT A	7AM TO 3PM
SHIFT B	3PM TO 11PM
SHIFT C	11PM TO 7AM
SHIFT D	8AM TO 4PM
SHIFT E	9AM TO 5PM
SHIFT F	5PM TO 1AM

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan diteliti yaitu penelitian kualitatif dengan data dikumpulkan lewat observasi dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu: Daftar observasi berupa list dari analisis kerjasama waiter dan western chef terhadap kualitas pelayanan.

3.2.1 Observasi

Merupakan penelitian dengan melakukan pengamatan menyeluruh pada suatu kondisi tertentu.tujuan penelitian ini untuk mengamati dan memahami perilaku kelompok orang maupun individu pada keadaan tertentu.penelitian jenis ini disahkan untuk menggunakan alat media seperti,kamera tersembunyi atau instrumen lain yang sama sekali tidak diketahui oleh orang atau subjek yang diamati.

3.3 Jenis Data

Adapun menurut teori, jenis data dibagi menjadi dua(2) macam yaitu, data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data yang diperoleh penulis dari kegiatan on the job training dengan melakukan observasi atau mengamati secara langsung tentang semua kegiatan yang dilakukan oleh hotel khususnya di restoran.

2. Data Sekunder

   Data yang didapat dari buku,majalah, jurnal, referensi, artikel, buku-buku sebagai teori, dan lain sebagainya.data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk tujuan pengumpulan data baik primer atau sekunder, penulis melakukannya dengan cara lain seperti:

a. Studi kepustakaan (*library research)*

   Teknik pengumpulan data berdasarkan mencari tahu teori-teori serta pendapat para ahli yang berhubungan dengan judul yang diangkat oleh penulis yaitu analisis kerjasama waiter dan western chef terhadap kualitas pelayanan di cititel hotel mid valley,kuala lumpur.

b. Studi lapangan *(field research)*

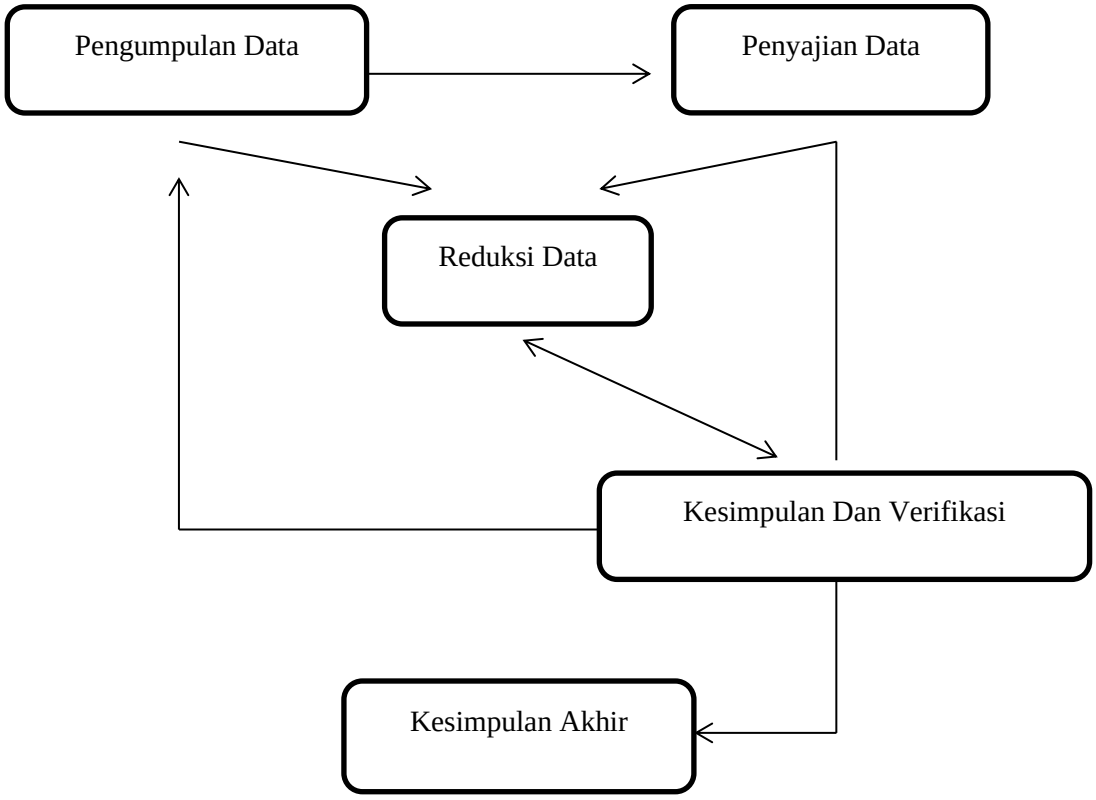
   Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan, studi lapangan dalam penelitian ini melakukan pengamatan alami kepada objek yang diteliti yaitu melakukan observasi berdasarkan check list.

3.5 Analisis Data Penelitian Kualitatif

Analisis data pada penelitian kualitatif berlangsung simultan,sejak turun ke lapangan. Jika pada penelitian kuantitatif, analisis data ada di ujung fase pengumpulan data. Hal ini terjadi karena karakter data yang diperoleh pada penelitian kualitati. Menurut miles dan huberman seperti dikutip urai (2016),analisis data dilakukan dengan cara reduksi data (proses pemilihan, pemfokusan,penyederhanaan,abstraksi dan transformasi data ”mentah”),model data atau penyajian data (yaitu penyusunan data-data pada sajian teks narasi catatan lapangan ataupun model berupa matriks,grafik, jaringan kerja,dan bagan) serta selanjutnya ada penarikan kesimpulan.

Sedangkan menurut spreadley, masih dikutip dari uray (2016) analisis data penelitian kualitatif dimulai dengan analisis domain,dilanjutkan dengan analisis taksonomi, analisis komponensial,dan akhirnya analisis tema budaya. Analisis domain dilakukan untuk mengetahui gambaran umum tentang situasi sosial yang di teliti,sehingga diperoleh gambaran umum tentang objek yang diteliti yang sebelumnya belum pernah diteliti. Domain diteliti sehingga diperoleh domain tertentu yang dipilih untuk diteliti dan selanjutnya ditetapkan sebagai fokus penelitian. Pendalaman tentang domain dan sub domain dengan mengamati dilapangan serta kajian literatur adalah analisis taksonomi, yaitu keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domai yang telah ditetapkan. Analisis komponensial diperoleh setelah mengumpulkan data dilapangan dengan cara pengamatan,wawancara, dan analisis dokumen secara terpilih. Setelah itu dilaksanakan analisis tema budaya. Kegiatan ini adalah upaya menemukan benang merah antara analisis domain,analisis taksonomi, dan analisis komponensial sehingga dapat disusun suatu konstruksi/bangunan situasi sosial/objek penelitian. Analisis data penelitian mendeskripsikan data lapangan,kemudian ditafsirkan sesuai dengan kemampuan peneliti dalam kajian analisis dengan menyinergikan dengan teori-teori yang ada.

Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003), Analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:



Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003)

a. ***Reduksi Data***: Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci.
b. ***Penyajian Data***: Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lainnya.
c. ***Penyimpulan dan Verifikasi***: Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Kesimpulan sementara perlu di verifikasi.

d. ***Kesimpulan akhir***: kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang sudah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperolah setelah pengumpulan data selesai.

3.6 Keabsahan data

Bachri (2010:54) Penelitian kuantitatif mengenal uji normalitas, validitas, realibilitas, homogenitas, untuk prasyarat sampai ke analisis data. Lalu bagaimana dengan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mengenal beberapa cara untuk menguji keabsahan data. Sugiyono (2012) menyatakan bahwa keabsahan data penelitian kualitatif dapat diuji dengan kredibilitas, dependebilitas, dan transferabilitas.

3.6.1 Kredibilitas

Uji kredibilitas dilakukan dengan memperpanjang pengamatan,meningkatkan kemampuan meneliti,trianggulasi(baik berupa trianggulasi sumber maupun trianggulasi teknik pengumpulan data serta waktu pengumpulan data),analisis kasus negatif,mengkaji literatur terkait,dan member check,yaitu mengecek kembali data yang sudah diberikan dan disepakati bersama dengan narasumber.

3.6.2 Transferabilitas

Uji transferabilitas adalah kemampuan penelitian untuk diterapkan pada kontek dan situasi sosial lain.

3.6.3 Dependabilitas

Uji dependabilitas adalah bagaimana membuat data penelitian tersebut dapat direfleksikan oleh orang lain secara proses. Semacam audit penelitian sejak awal sampai akhir.

3.6.4 Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas adalah dilaksanakan dengan menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses penelitian yang sudah berlangsung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Hotel (City Hotel Managment)

Hotel CHM pertama kali berada di Penang pada tahun 1997 dengan pembukaan Cititel Penang bintang 4, diikuti oleh Cititel Mid Valley 646 kamar di salah satu tempat tujuan terpadu untuk kehidupan,bisnis, dan liburan terbesar – kota Mid Valley, Kuala Lumpur.



Gambar 1. Cititel Hotel Mid Valley

Sejalan dengan rencana strategisnya, merk St Giles dengan tipe positioning produk khas bintang 5,bintang 4,dan bintang 3 diperkenalkan di Asia pasifik.Menjajarkan diri dengan para pelancong yang bertarif baik saat ini, setiap St Giles terletak di pusat kota,dekat dengan denyut nadi atraksi kota dan cita rasa lokal dengan layanan staff yang di ilhami untuk menawarkan pengalaman menginap kota yang sehat. St Giles Makati berlokasi di metro manila yang ramai, Sejalan dengan ini The Gardens, bintang 5 dan Boulevard bintang 4 dicap ulang

sebagai St Giles. Awal april 2015, The wembley hotel St Giles bintang 4 di penang terletak di landmark Wembley theatre yang ikonis di kota George Town, buka dengan 415 kamar. Ini kemudian diikuti dengan pembukaan The Tank Stream, Sydney bintang 4,yang berlokasi ideal dikawasan pusat bisnis, di Pitt Street.

Bergabung dengan Cititel Express di kota Kinabalu dan ipoh adalah Cititel Express penang; bersebelahan dengan The Wembley dengan 234 kamar, memposisikan diri secara strategis untuk para pelancong hemat. Saat ini CITITEL HOTEL MANAGEMENT (CHM) mengoperasikan 8 properti, menyediakan beragam pilihan akomodasi mulai dari hotel bintang 3 hingga bintang 5 termasuk MiCasa all suite hotel, Kuala Lumpur dengan total gabungan lebih dari 3.800 kamar dan kekuatan karyawan lebih dari 2.100 di seluruh Malaysia dan Filipina.

CHM Hotels terwakili dalam :

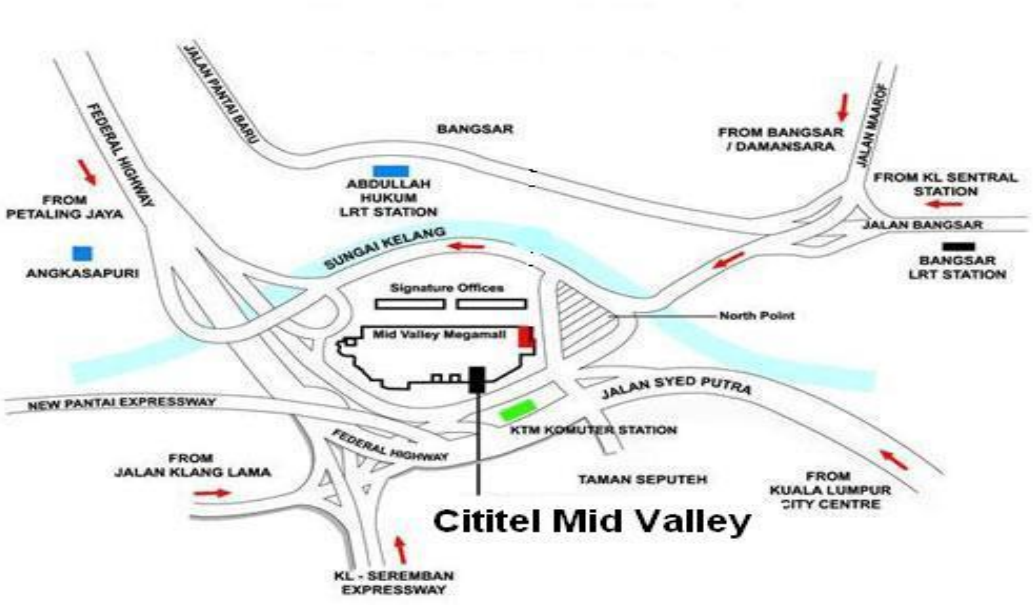
- Kuala Lumpur : MiCasa All suite Hotel, Cititel Mid Valley, The Boulevard Hotel, The gardens Hotel and Residence
- Penang : Cititel penang, Cititel Express, wembley
- Ipoh : Cititel Express
- Kota Kinabalu : Cititel Express
- Manila : St.Giles Makati
- Sydney : The tank stream
- London : St.Giles London, St.Giles Heathrow
- New York : The Court, The Tuscany

CHM adalah anak perusahaan dari IGB Corporation Berhad, sebuah perusahaan properti dan investasi yang terdaftar di bursa efek malaysia, yang terkenal dangan keunggulannya dalam pengembangan properti komersial,ritel dan resindensial termasuka salah satu pengembangan terintergrasi Mid Valley City terbesar di Asia Kuala Lumpur, Malaysia.

4.1.1 Cititel Mid Valley,Kuala Lumpur Location

Lokasi :

1. Berlokasi strategis di Mid Valley City,bersebelahan dengan Mid Valley Megamall dan the premier Gardens Mall.
2. Titik konvergen kunci antara Petaling Jaya , damansara , bangsar , cheras , subang jaya dan pusat kota KL
3. Di sebelah stasiun komuter KTM Mid Valley
4. Akses mudah ke transportasi kereta ringan (LRT)
5. 60 Km atau 1 jam dengan mobil ke Bandara Internasional Kuala Lumpur (KLIA) dan (KLIA2)
6. 28 menit dengan KLIA ekspres (terletak di KL sentral) ke KLIA
7. 33 menit dengan KLIA express ke KLIA2



Gambar 2. Cititel Hotel Mid Valley Location

Akomodasi :

1. 646 kamar berperabotan nyaman menawarkan kategori berikut;
    - Superior 561
    - Deluxe 84
    - Suite eksekutif 1

    Total : 646 kamar



Gambar 3. Superior room



Gambar 4. Deluxe room



Gambar 5. Suite Executive room

Fitur kamar (menunjukan fitur tambahan di kamar deluxe) :

1. Sambungan langsung internasional
2. Akses internet broadband
3. Pendingin udara yang dikendalikan secara individual
4. Kipas langit-langit (kecuali level 28)
5. Televisi dengan saluran satelit dan film in-house
6. Fasilitas pembuat kopi/teh dan air mineral gratis
7. Kulkas mini
8. Pengering rambutkabin shower
9. Kabin shower
10. Aman di kamar :
    - Meja tulis besar
    - Area tempat duduk mandi panjang

4.1.2 Visi dan Misi

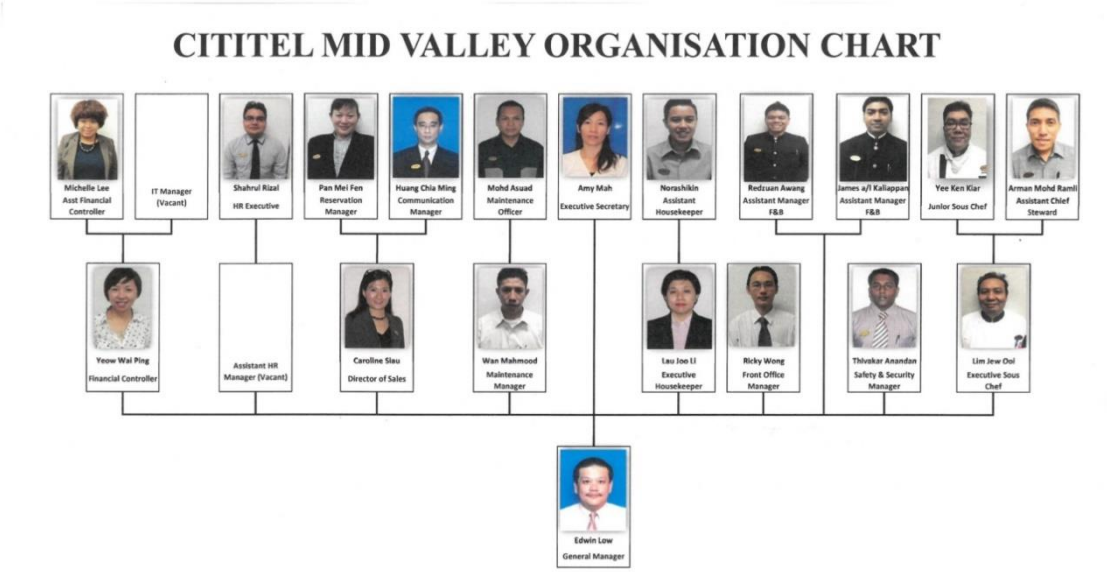
- **Visi**

" To create a totally full filling experience to all our guests at all the time"

- **Misi**

" To embrace our very own service culture" My passion to far exceed our guest" expectations by apllying the 6 service keys: Have the right attitude, anticipate guests needs, provide recognition,be friendly,show flexibillity and be corteous"

4.1.3 Struktur Organisasi



Sumber: *Cititel Hotel Mid Valley,Kuala Lumpur*

4.1.3 *Job Description F&B Service*

Food & Beverage Manager

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan
2. Melakukan analisa tentang pesaing
3. Menyusun anggaran FB Production kitchen, F&B service dan Stewarding
4. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional
5. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung
6. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
7. Menyelenggarakan briefing di dalam departemen
8. Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan food & beverage department jika diperlukan

Assistant Food & Beverage Manager

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar kitchen, F& B service dan stewarding
2. Menyusun rencana kerja dan menilai pelaksanaanya
3. Mengawasi jadual operasional bawahannya
4. Memonitor hasil inventaris fisik di bagian kitchen, F&B service dan stewarding
5. Memonitor pelaksanaan store room requisition
6. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
7. Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan food & beverage department
8. Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event/function
9. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan

10. Menjalin hubungan dengan rekan dan tamu
11. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
12. Memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan

Restaurant & Bar Manager

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Mengkoordinasi kegiatan operasi di outlet food & beverage service
2. Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan function/event
3. Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
4. Menjalin dan membina hubungan dengan tamu
5. Membantu untuk membuat laporan monthly report F&B sales
6. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
7. Mengani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
8. Menangani dan memonitor suatu perubahan dan penyimpangan dalam kegiatan operasional
9. Memonitor dan mengawasi personal hygiene, grooming and sanitasi
10. Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP
11. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat
12. Menyelenggarakan briefing harian.

Head Waiter

Uraian tugas dan tangungjawabnya:

1. Mengawasi penyimpangan penggunaan par stock
2. Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dari “mise en place”
3. Meneliti ketepatan daily sales report
4. Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran
5. Menangani keluhan tamu
6. Mengatur pembagian “station”
7. Memeriksa personel hygiene, grooming dan sanitasi

8. Mendampingi sous chef dalam penataan buffet
9. Menangani langsung pelayanan tamu VIP (Very important Person)
10. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan clear up
11. Membantu kelancaran pelaksanan inventaris pisik
12. Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan"store room requisition"
13. Menjalin hubungan baik dengan tamu
14. Membuat jadual kerja bawahan
15. Mengawasi disiplin bawahan
16. Menangani permasalahan tamu
17. Melakukan penilaian kerja bawahan
18. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat .

Assistant (Head Waiter Captain)

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Membantu head waiter melaksanakan tugasnya
2. Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari mise en place
3. Membuat daily sales report
4. Melengkapi penyimpanan dan penggunaan par stock
5. Mengawasi dan membantu kelancaran ketepatan pelaksanaan pelayanan penjualan dan penyajian makanan dan minuman
6. Membuat repair dan maintanance order
7. Menangani langsung pelayanan tamu VIP
8. Mengatasi keluhan tamu
9. Mengawasi dan mengarahkan kelancaran pelayanan bawahan
10. Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
11. Menjalin hubungan baik dengan tamu
12. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

Waiter/ Waitress

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Mempersiapkan kelengkapan tehnis pelayanan

2. Melaksanakan persiapan set up-mise en place
3. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu
4. Mengambil pesanan/order tamu dari captain untuk diteruskan kepada kitchen
5. Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu
6. Melaksanakan clear up dari meja tamu
7. Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan linen napkin, wares, supplies
8. Mengumpulkan dan mengantarkan soiled linen dan dirty dishes ke laundry/stewarding
9. Melakukan penyiapan table set up dan clear up
10. Melaksanakan dan mengikuti perintah captain dalam menjalankan tugas-tugasnya
11. Melakukan pembersihan area kerja
12. Menjalin hubungan dengan tamu
13. Menghadiri briefing harian

Chief Bartender

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Mengawasi penyimpanan, penggunaan bar stock
2. Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari mise en place
3. Membuat daily sales report
4. Mengawasi kelancaran, ketepatan pelaksanaan mixing drinks, penyajian, penjualan dan pelayanan 385
5. Menyusun standard portion, standard receipt, standard beverage cost bersama dengan F&B cost control
6. Mengarahkan, mengawasi kelancaran pelayanan
7. Mengatasi keluhan tamu
8. Mengatur pembagian “station” serta mengawasi pelaksanannya
9. Memeriksa personel hygiene, grooming dan sanitasi
10. Menangani langsung pelayanan tamu VIP
11. Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
12. Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan”store room requisition”

13. Membuat repair dan maintanace order
14. Mengawasi disiplin bawahan
15. Menangani permasalahan tamu
16. Melakukan penilaian kerja bawahan
17. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

Room Service Order Taker

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

1. Menangani penerimaan, pencatatan room service order dan menyampaikan kepada room service captain
2. Menyarankan dan membantu tamu dalam pemilihan menu
3. Memelihara suasana kerja yang sehat
4. Menghadiri briefing head waiter

4.2.3 *Job Description F&B Product*

Job Desk	Western Chef
Bidang	Pelayanan Makanan dan Minuman
Atasan Langsung	Executive Chef,Sous Chef
Tujuan	
Memastikan terlaksananya pengolahan makanan di dapur untuk dihidangkan kepada tamu dengan baik	
Tugas Dan Tanggung Jawab	
1. Bekerja dengan koki eksekutif untuk menghasilkan menu yang beragam sesuai dengan kebijakan dan visi restoran 2. Selalu siap dengan menu hidangan baru yang menarik bagi tamu 3. Tetapkan jadwal kerja dan atur pekerjaan didapur sehingga semua bisa berjalan dengan baik 4. Menghasilkan hidangan berkualitas tinggi yang menindaklanjuti menu yang sudah ada dan naik level sesuai standar lokasi, serta dengan persyaratan tamu 5. Rencanakan desain makanan untuk menciptakan kecocokan sempurna antara aspek hidangan dan rasanya 6. Temukan koki berbakat dan latih mereka untuk mencapai standar operational procedure. 7. Latih staf dapur tambahan untuk memberikan hasil terbaik dalam waktu minimum dan menggunakan sumber daya yang tersedia secara maksimal 8. Pertahankan ketertiban dan disiplin didapur selama jam kerja 9. Mengembangkan strategi lintas pemasaran untuk meningkatkan keuntungan,seperti memasangkan minuman dengan makanan yang disajikan	

4.1.4 Fasilitas Restoran

a. Dining and entertainment :

1. 24 hours citi cafe offers western and local cuisine for all day dining and regular theme buffets.
2. In room dining – 24hours
3. Citi lounge ideal for business and social entertainment and evening cocktails.

b. Meetings and banquets

Tabel 1. Meetings and Banquet function room

Function Rooms	Set up/Capacity(No.of person)				
	Banquet	classroom	thatre	boardroom	u-shape
Bintang ballroom	360	250	500	120	100
Matahari I	60	54	96	36	30
Matahari II	40	27	40	30	24
Matahari III	50	54	90	36	30
Matahari IV	40	27	50	30	20
Matahari III dan IV	100	81	160	70	50

Sumber: *Cititel Hotel Mid valley*

CITI CAFE (24 hours)

Capacity : 280

Section : 4 Section (Section A,B,C and Terrace)

Served :

- Buffet Breakfast (everyday, 6am-10.30am)
- Buffet Lunch (Monday, 12noon-2.30pm)
- Buffet Lunch HI TEA (Saturday-Sunday, 12noon-4pm)
- Buffet BBQ Dinner (Friday-Saturday, 7pm-10pm)
- A LA carte

CITI LOUNGE :

Capacity : 50

Food & Alcohol until 2am

Served :

- A LA carte

4.2. Hasil Penelitian

1. Observasi

Observasi penelitian ini dilakukan selama on the job training di Cititel Mid Valley,kuala lumpur kurang lebih 6 bulan. penulis menggunakan metode observasi untuk melihat atau mengamati setiap pekerjaan yang di lakukan karyawan hotel di Cititel Mid Valley,kuala lumpur khususnya di restoran. Untuk mengetahui bagaimana cara kerjasama antara waiter dan western chef,penulis menggunakan alat pengumpulan data seperti observasi dengan alat list observasi sebagai berikut:

4.2.1 Deskripsi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Deskripsi Karyawan berdasarkan jenis kelamin

No	Nama	Pramusaji	Koki	Jenis Kelamin	
				Laki-Laki	Perempuan
1.	Ismaddy	SPV		✓	
2.	Iswan	SPV		✓	
3.	Shamsidi	SPV		✓	
4.	Zulkifli	CAPT.		✓	
5.	Nazri	CAPT.		✓	
6.	Lectchumi	CAPT.			✓
7.	Redzuan	✓		✓	
8.	Paul	✓		✓	
9.	Mohhidin	✓		✓	
10.	Erna	✓			✓
11.	Pindol	✓		✓	
12.	Sthepen	✓		✓	
13.	Helmi	✓		✓	
14.	Shah	✓		✓	
15.	Jessen		S.CHEF	✓	

16.	John		ASC	✓	
17.	Zamzakiya		CDP	✓	
18.	Syarizan		✓	✓	
19.	Zul		✓	✓	
20.	Helmi		✓	✓	
21.	Fadil		✓	✓	
22.	Apa		✓		✓
23.	Hidayati		✓		✓
24.	Kak zul		✓		✓
25.	Wan		✓	✓	
26.	Faez		✓	✓	
27.	Aida		✓		✓

Seperti yang kita lihat di tabel deskripsi karyawan berdasarkan jenis kelamin diatas bahwa jumlah karyawan laki-laki berjumlah 21 orang sedangkan jumlah karyawan perempuan berjumlah 6 orang. Dari jumlah data karyawan tersebut, kita telah melihat dari divisi F & B Service (front service) mempunyai posisi supervisior (SPV) berjumlah 3 orang laki-laki, dan posisi Captain (CAPT) berjumlah 3 orang 2 orang laki-laki dan 1 orang perempuan, sedangkan posisi waiter memiliki karyawan sebanyak 7 orang laki-laki dan posisi waitress sebanyak 1 orang perempuan. Dan pada divisi F & B Product (back service) mempunyai posisi Sous chef (SC) berjumlah 1 orang laki-laki, dan posisi Assistant sous chef (ASC) berjumlah 1 orang laki-laki, adapun posisi Chef de partie (CDP) berjumlah 1 orang laki-laki, sedangkan posisi koki atau jurumasak memiliki karyawan sebanyak 6 orang laki-laki, dan 4 orang perempuan.

Untuk saat ini penulis dapat menyimpulkan bahwa pekerja/karyawan laki-laki lebih banyak dari jumlah karyawan perempuan.

4.2.2 Deskripsi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 3. Deskripsi karyawan berdasarkan masa kerja

No	Nama	Pramusaji	Koki	Masa Kerja
1.	Ismaddy	SPV		11 Tahun
2.	Iswan	SPV		**7** Tahun
3.	Shamsidi	SPV		10 Tahun
4.	Zulkifli	CAPT.		15 Tahun
5.	Nazri	CAPT.		8 Tahun
6.	Lectchumi	CAPT.		9 Tahun
7.	Redzuan	✓		6 Tahun
8.	Paul	✓		3 Tahun
9.	Mohhidin	✓		2 Tahun
10.	Erna	✓		3 Tahun
11.	Pindol	✓		2 Tahun
12.	Sthepen	✓		1 Tahun
13.	Helmi	✓		1 Tahun
14.	Shah	✓		1 Tahun
15.	Jessen		S.CHEF	13 Tahun
16.	John		ASC	11 Tahun
17.	Zamzakiya		CDP	12 Tahun
18.	Syarizan		✓	14 Tahun
19.	Zul		✓	6 Tahun
20.	Helmi		✓	5 Tahun
21.	Fadil		✓	2 Tahun
22.	Apa		✓	4 Tahun
23.	Hidayati		✓	4 Tahun
24.	Kak zul		✓	6 Tahun
25.	Wan		✓	5 Tahun
26.	Faez		✓	4 Tahun

27.	Aida		✓	4 Tahun

Seperti yang dilihat dari tabel diatas, maka penulis dapat menguraikan bahwa jumlah karyawan berdasarkan masa kerja yang paling lama pada divisi F & B Service*(front service)*untuk 10 tahun ke atas adalah sebanyak 3 orang laki-laki yaitu 2 orang (SPV) dan 1 orang (CAPT), dan untuk 10 tahun kebawah adalah sebanyak 11 orang, yaitu 1 orang (SPV) 2 orang (CAPT) dan 8 orang pramusaji. Sedangkan jumlah karyawan berdasarkan masa kerja pada paling lama pada divisi F & B Product(*back service)* untuk 10 tahun ke atas adalah sebanyak 4 orang laki-laki yaitu 1 orang Sous chef (SC), 1 orang Assistant sous chef (ASC), 1 orang Chef de partie (CDP), dan 1 orang koki/jurumasak. Sedangkan untuk masa kerja 10 tahun kebawah adalah sebanyak 9 orang koki/jurumasak.

Berdasarkan tabel tersebut, penulis bisa menyimpulkan bahwa karyawan yang paling lama bekerja berada pada divisi F & B Service (*front service).*

4.2.3 Deskripsi Karyawan Berdasarkan Usia

Tabel 4. Deskripsi karyawan berdasarkan usia

No	Nama	Pramusaji	Koki	Usia
1.	Ismaddy	SPV		41 Tahun
2.	Iswan	SPV		29Tahun
3.	Shamsidi	SPV		40 Tahun
4.	Zulkifli	CAPT.		52 Tahun
5.	Nazri	CAPT.		31 Tahun
6.	Lectchumi	CAPT.		30 Tahun
7.	Redzuan	✓		25 Tahun
8.	Paul	✓		21 Tahun
9.	Mohhidin	✓		23 Tahun
10.	Erna	✓		24 Tahun
11.	Pindol	✓		23 Tahun

12.	Sthepen	✓		24 Tahun
13.	Helmi	✓		23 Tahun
14.	Shah	✓		26 Tahun
15.	Jessen		S.CHEF	51 Tahun
16.	John		ASC	42 Tahun
17.	Zamzakiya		CDP	55 Tahun
18.	Syarizan		✓	43 Tahun
19.	Zul		✓	27 Tahun
20.	Helmi		✓	25 Tahun
21.	Fadil		✓	29 Tahun
22.	Apa		✓	28 Tahun
23.	Hidayati		✓	25 Tahun
24.	Kak zul		✓	43 Tahun
25.	Wan		✓	32 Tahun
26.	Faez		✓	26 Tahun
27.	Aida		✓	42 Tahun

Seperti yang dapat kita lihat dari tabel deskripsi di atas, penulis dapat mengetahui data karyawan berdasarkan usia. Pada divisi F & B sevice*(front service)* Dari usia 21-30 berjumlah 10 orang karyawan, dan dari usia 31-41 berjumlah 2 orang karyawan, sedangkan dari usia 42-59 berjumlah 1 orang karyawan. Pada divisi F & B Product(*back service)* dari usia 21-30 berjumlah 6 orang karyawan, dan dari usia 31-41 berjumlah 0 (tidak ada), dan pada usia 42-59 berjumlah 6 orang karyawan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa usia karyawan yang paling tua ada pada divisi F & B Product(*back service).*

4.2.4 Proses Kerjasama Karyawan

Tabel 5. Proses Kerjasama Karyawan

No	Proses kerjasama Waiter dan Western Chef	Implementasi		
		Dilakukan	Kadang Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Menyampaikan pesanan tamu pada chef ketika tamu memesan makanan	✓		
2	Menyiapkan meja buffet pada saat breakfast/lunch/dinner dengan tepat waktu		✓	
3	Melakukan komunikasi dengan *executive chef* dalam setiap pemasukan dan penjualan	✓		
4	Waiter/Captain/supervisior diharuskan memberi tahu kepada koki/chef ketika waktu *buffet close*	✓		
5	Membuat menu baru dan mempromosikan kepada tamu		✓	
6	Menyiapkan makanan dan minuman tepat waktu		✓	
7	Memastikan *dessert plate* harus siap dalam *egg*		✓	

	counter pada breakfast			
8	Memastikan meja buffet dalam keadaan bersih pada waktu operasi breakfast/lunch/dinner		✓	
9	Membantu mengambil persediaan makanan di tempat penyimpanan		✓	
10	Mengangkat telepon yang berada di bagian belakang/di kitchen untuk memberi tahu adanya pesanan tamu/order yang masuk	✓		

Sumber: *Olahan Data 2019*

Berdasarkan Tabel 5. Diatas penulis melihat bahwa proses kerjasama Waiter dan Western Chef masih memiliki banyak kekurangan karena berdasarkan pada hasil tabel tersebut dapat dilihat bagaimana proses kerjasama yang Dilakukan Waiter dan Western Chef hanya sebanyak 40% sedangkan hasil dari proses kerjasama Waiter dan Western Chef yang Kadang Dilakukan adalah sebanyak 60% dari 10 proses kerjasama antara Waiter dan Western Chef. Jadi dapat dilihat bahwa kerjasama karyawan kebanyakan tidak dilakukan dengan baik sehingga membuat kualitas pelayanan menjadi tidak baik dan berpengaruh pada *income* hotel.

4.3 Pembahasan

Dilihat dari pelaksanaan kerjasama Waiter dan Western Chef berdasarkan SOP yang berlaku di Cititel Hotel Mid Valley,Kuala Lumpur khususnya di Citi Cafe. Berikut peran karyawan dalam menerapkan kualitas pelayanan :

1. Menyampaikan pesanan tamu pada chef ketika tamu memesan makanan.
   Berdasarkan observasi dari proses kerjasama waiter dan western chef penulis menemui bahwa penyampaian pesanan pada chef dilakukan oleh waiter dengan baik.
2. Menyiapkan meja buffet pada saat breakfast/lunch/dinner dengan tepat waktu.
   Dapat dilihat dari tabel observasi di atas penulis melihat bahwa dalam melakukan *prepare* untuk buffet breakfast/lunch/dinner dengan tepat waktu kadang dilakukan sehingga berdampak pada disiplin waktu dan membuat kualtas pelayanan menurun.
3. Melakukan komunikasi dengan *executive chef* dalam setiap pemasukan dan penjualan.
   Untu Proses komunikasi dengan *executive chef* sangat diharuskan untuk mengetahui besar kecilnya profit yang didapat oleh hotel khususnya restoran, dari hasil observasi yang dilakukan penulis terlihat bahwa proses komunikasi tersebut dilakukan oleh waiter dengan baik.
4. Waiter/Captain/supervisior diharuskan memberi tahu kepada koki/chef ketika waktu *buffet close.*
   Pada saat *buffet close* pekerjaan yang dilakukan waiter adalah untuk memberi tahu pada bagian kitchen jika waktu *buffet* sudah selesai. Penulis melihat bahwa berdasarkan observasi di atas waiter melakukan pekerjaannya dengan baik.
5. Membuat menu baru dan mempromosikan kepada tamu.
   Tugas ini dilakukan oleh chef dan bekerjasama dengan waiter/capt/supervisior untuk mempromosikan makanan dan minuman yang akan dijual. Pekerjaan ini kadang dilakukan oleh waiter karena teknik

mempromosikan makanan dan minuman masih belum terlalu baik,dikarenakan staff waiter masih boleh dikatakan baru dalam bekerja sehingga teknik mempromosikan makanan dan minuman pada tamu belum terlalu baik.

6. Menyiapkan makanan dan minuman tepat waktu.

   Pekerjaan ini dilakukan berdasarkan SOP oleh waiter dan western chef untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tapi dilihat dari hasil observasi diatas, penulis melihat pekerjaan ini kadang dilakukan oleh waiter dan western chef karena seringkali terjadi *miss communication* sehingga menimbulkan masalah seperti salah membuat pesanan.

7. Memastikan *dessert plate* harus siap dalam *egg counter* pada breakfast.

   Pekerjaan ini dilakukan waiter untuk membantu western chef agar bisa lebih mudah menyiapkan makanan *(Egg)* pada saat *breakfast*. Namun berdasarkan observasi penulis melihat bahwa pekerjaan ini Kadang dilakukan oleh waiter dikarenakan masih banyak *staff* / karyawan yang baru pada divisi F&B servuice.

8. Memastikan meja buffet dalam keadaan bersih pada waktu operasi breakfast/lunch/dinner.

   Berdasarkan hasil dari observasi,penulis melihat bahwa pekerjaan ini kadang dilakukan. Pekerjaan ini dilakukan oleh waiter dan western chef. Faktor yang menyebabkan pekerjaan ini kadang dilakukan yaitu, keadaan pada saat *buffet* berlangsung ramai.

9. Membantu mengambil persediaan makanan di tempat penyimpanan.

   Pekerjaan ini dilakukan oleh western chef. Tapi berdasarkan hasil dari observasi penulis melihat pekerjaan ini Kadang dilakukan karena faktor ketidakdisiplinan karyawan. Seperti misalnya pada saat jam kerja karyawan hanya bermain game.

10. Mengangkat telepon yang berada di bagian belakang/di kitchen untuk memberi tahu adanya pesanan tamu/order yang masuk.

    Pekerjaan ini dilakukan oleh waiter dengan baik. Karena berdasarkan SOP dari hotel tugas untuk megankat telepon di kitchen adalah waiter/waitress.

Pentingnya kerjasama tim dalam organisasi adalah untuk mencapai tujuan dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan bersama. Jika Waiter dan Western Chef tidak dapat membangun kerjasama tim yang baik, otomatis akan menghambat untuk mencapai tujuan atau memberikan kualitas pelayanan yang tidak baik bagi para pelanggan. Kerjasama tim yang baik akan berhasil diwujudkan dengan melakukan beberapa cara berikut ini:

1. Membangun kepercayaan dan saling menghormati
2. Sebagai sesama karyawan harus dapat memfasilitasi komunikasi antara satu dengan yang lain.

Adapun penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang menimbulkan kurangnya kerjasama waiter dan western chef adalah kurangnya koordinasi yang baik antar individu untuk mencapai tujuan bersama, tidak memberikan wewenang untuk mengambil keputusan, tidak memiliki kesadaran individu akan tugas dan tanggung jawab masing-masing, kurangnya komunikasi yang baik antar individu sehingga proses kerja menjadi tidak efisien dan kondusif.

Dalam hal ini penulis dapat mengidentifikasi bagaimana cara praktek kerjasama yang dilakukan oleh waiter dan western chef bahwa solusi yang tepat untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah mempernbaiki atau mengimprovisasi diri terlebih dahulu sebelum mengkritik atau memutuskan segala sesuatu dengan tidak saling berkoordinasi antara satu dengan yang lain. Berikut hal yang harus diperhatikan:

1. Saling berkoordinasi antara individu dan kelompok untuk mencapai suatu tujuan bersama.
2. Bersikap atau ber attitude yang baik antara satu dengan yang lainnya.
3. Lebih ditingkatkan lagi standar operasional prosedur nya.
4. Selalu bersikap ramah kepada semua staff khususnya di restoran.
5. Berikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman.

Melihat dari temuan yang ditemukan peneliti di Cititel Hotel Mid Valley kuala lumpur,maka hotel harus lebih mengimplementasikan cara atau proses dari sikap karyawan pada umumnya. Karena dengan lebih menerapkan proses kerjasama yang baik antara setiap karyawan yang ada di hotel tersebut,maka faktor-faktor yang menimbulkan terjadinya setiap masalah dalam bentuk apapun lebih berkurang dan membuat kinerja karyawan lebih meningkat.

Proses untuk meningkatkan kerjasama waiter dan western chef dapat dilakukan dengan cara mengimplementasikan standar operasional prosedur yang di miliki suatu hotel tersebut, berdasarkan masalah yang kita ketahui adalah kurangnya kerjasama yang baik antara sesama karyawan hotel khususnya di restoran maka pihak hotel harus lebih memperhatikan lagi bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dari karyawan kepada tamu. Untuk mengimplementasikan bagaimana proses kerjasama antara waiter dan western chef ada beberapa hal yang harus dilakukan contohnya sebagai berikut:

1. Lebih mengetahui kepribadian dari masing-masing karyawan contohnya seperti mengenal dari latar belakang orang tersebut, dan apa saja pengalaman kerja nya.
2. Memperhatikan dan selalu cepat dalam bertindak misalnya dalam menangani keluhan atau komplain tamu
3. Saling berkoordinasi dengan baik tidak peduli soal jabatan
4. Saling mendengarkan pendapat satu dengan yang lain agar tidak terjadi *miss communication*
5. Lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur hotel jangan di abaikan karena sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai analisis kerjasama waiter dan western chef terhadap kualitas pelayanan di Cititel Hotel Mid Valley, kuala lumpur sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan pihak karyawan hotel khususnya di Restoran sangat tidak efektif dikarenakan adanya proses komunikasi atau cara kerjasama antara waiter dan western chef terbilang kurang dan belum bisa memberikan kualifikasi yang baik bagi pelanggan.
2. Proses kerja karyawan yang ada di F&B service lebih unggul dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP daripada divisi F&B product.

5.2 Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian dilapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dan bagi kita semua, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis memberikan saran pada hotel untuk lebih meningkatkan lagi standar kinerja karyawan di hotel tersebut khususnya di Restoran.
2. Sebagai salah satu sumber yang memberikan keuntungan bagi hotel, F & B department ini harus lebih bisa meningkatkan lagi Standart operational procedure nya (SOP).

DAFTAR PUSTAKA

Bachri (2010),Dalam Sugiyono (2012) Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Bartono P. & Ruffino E.(Hotel communication managment)

Boulton (1984) Pengertian Peroses Analisis Kasus, PT.Gramedia Pustaka Utama,Kompas Gramedia Building Jakarta

Harahap (2004) penerbit ANDI Jl.Beo 38-40 telp (0274) 561881 (Hunting) Fax (0274) 588282 Yogyakarta 55281

Hafsah M.Jafar, (2005) Dalam Bukunya Pengertian Kerjasama

Henrayana Y,(2005) Kapita Selekta Pengembangan Kepribadian Kerjasama

Komaruddin (2001) Dalam Analisis Komunikasi

Marsum W, (1993) Pengertian dan syarat pramusaji yang profesional.Yogyakarta telp.(0274)561881.Fax (0274)588282
Email:penerbitan@andipublisher.com

Pendit, PT Gramedia Pustaka Utama.Jln Palmerah Selatan 24-26,Lt 6 Jakarta 10270

Purhantara W, Metode penelitian kualitatif untuk bisnis. Graha Ilmu, Ruko Jambusari No.7A Yogyakarta 55283.

Rangkuti F, (1984), Dalam Bukunya Analisis Swot

Sihite R,Job description (tugas dan tanggung jawab) penerbit SIC Jl.Kali kepiting 97, Surabaya-60132 telp: (031) 3813234 Faks: (031) 3817747

Subagjo, A (2007) Managment kue dan roti.

Suryanto M, Analisis & desain aplikasi multimedia untuk pemasaran,

Sugiarto, (Pengantar akomodasi dan restoran 1996), PT.Gramedia Pustaka Utama.Tanggal terbit: Januari 1996.

Tangkilisan S, Manajemen Pubik (2005).

Tjiptono ,(2004) Karakteristik Kualitas Pelayanan, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta 10270

Wibowo, Manajemen Kinerja(edisi ketiga) PT.RajaGrafindo Persada Jl.Janurkuning Blok WF1 No.1 Kelapa gading, Jakarta 14240