

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu industri yang menunjang perekonomian Indonesia, dimana mampu meningkatkan perekonomian secara cepat. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Undang-undang No. 10 Tahun 2009). Pandangan lain mengenai pariwisata dikemukakan oleh (Ardi Mularsari 2022), pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu, dengan persiapan sebelumnya, dan bertujuan untuk memperoleh kesenangan. Selain itu, pariwisata dapat dipahami sebagai aktivitas perpindahan dari satu wilayah ke wilayah lain untuk berlibur. Dalam pengertian yang lebih luas, pariwisata mencakup berbagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau keluarga ke tempat yang bukan tempat tinggalnya, dengan tujuan untuk mendapatkan ketenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian, serta kebahagiaan batin. Keberadaan pariwisata juga tidak terlepas dari dukungan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pelaku usaha, pemerintah pusat, maupun pemerintah daerah.

Dalam sektor makanan dan minuman, mutu penyajian adalah elemen krusial yang berdampak pada kepuasan konsumen. Peran checker dan runner sangat krusial dalam tahap akhir penyajian hidangan. Checker bertugas untuk memastikan bahwa hidangan yang dihidangkan sesuai dengan pesanan dan standar yang ditentukan, sedangkan runner bertanggung jawab untuk mengantarkan makanan kepada pelanggan dengan tepat waktu dan segera. Namun, dalam pelaksanaannya, ada beberapa hambatan yang kerap muncul, seperti keterlambatan dalam penyajian, kesalahan dalam pemesanan menu, serta minimnya koordinasi antarbagian, yang dapat berdampak buruk terhadap kinerja karyawan dan mutu pelayanan yang diberikan.

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis fungsi checker dan runner dalam meningkatkan mutu penyajian makanan di Restaurant DION Senayan Park Jakarta. Studi ini menerapkan metode kualitatif dengan dukungan perangkat lunak NVivo. Penelitian ini berfokus pada pemetaan proses kerja, interaksi antara peran, serta penentuan solusi untuk masalah yang muncul dalam proses penyajian. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan operasional serta meningkatkan kinerja seluruh karyawan secara keseluruhan. Turisme global adalah aktivitas yang melibatkan pergerakan orang dari satu negara ke negara lain untuk tujuan hiburan, bisnis, atau alasan pribadi lainnya, yang mencakup pengalaman interaksi antar budaya dan dampak ekonomi yang besar di negara tujuan.

Dalam industri perhotelan, dapat dipahami sebagai satu jenis sektor yang kegiatan utamanya berkaitan dengan keramahan, pelayanan, dan hiburan bagi para pengunjung. Salah satu sektor yang termasuk dalam kategori Industri Perhotelan adalah Industri Makanan dan Minuman. Industri perhotelan memiliki aktivitas yang berkaitan dengan menghibur pengunjung, sehingga perhotelan terkait erat dengan sektor pariwisata (Parantika & Irawan, 2021).

Bahwa bisnis restoran sekarang sedang dalam persaingan ketat, karena banyak sekali muncul berbagai macam jenis restoran dengan melakukan banyak inovasi. (Marcellino et al., 2021). Disisi lain menurut (Maranisya, U., & Adzani, B. A. 2024) Kualitas pelayanan di sebuah restoran bisa dilihat dari sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Faktor-faktor seperti cepatnya pelayanan, ketepatan dalam menyajikan makanan, ramahnya staf, dan kebersihan lingkungan menjadi hal-hal yang penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, cara kerja restoran, seperti variasi menu yang ditawarkan, kemampuan staf, serta suasana tempat juga turut memengaruhi kualitas pelayanan. Jika pelayanan bisa memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap berhasil dan mampu meningkatkan rasa setia konsumen terhadap restoran tersebut.

Di sektor restoran, mutu penyajian hidangan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dapur, tetapi juga oleh kontribusi signifikan dari staf layanan seperti checker dan runner. Pemeriksa bertanggung jawab untuk memastikan pesanan

memenuhi standar sebelum disajikan, sementara pengantar membawa makanan ke meja pelanggan dengan cepat dan akurat. Kerja sama yang baik di antara keduanya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan reputasi restoran. Kecepatan, akurasi, dan ketelitian pegawai layanan sangat berpengaruh pada mutu pelayanan di industri makanan dan minuman. Ini menunjukkan bahwa peran checker dan runner yang efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan. (Prasetyo et al. & Solikhin, A. 2020).

Restoran Dion Senayan Park Jakarta adalah salah satu tempat makan dengan konsep nuansa Bali yang tropis, dilengkapi desain bangunan yang estetis dan instagramable. Di setiap sudut Dion Senayan Park ini terdapat dekorasi dan ornamen-ornamen serta pernik pernik khas Bali yang sangat estetik, tentunya sangat ideal sebagai latar belakang untuk tempat berfoto. Restoran ini dapat digolongkan sebagai semi fine dining, menawarkan pengalaman bersantap yang berkualitas tinggi serta atmosfer yang megah dan elegan, disertai dengan pemandangan tepi danau yang menawan dan interior bergaya Mediterania. Dalam sektor restoran, mutu penyajian makanan menjadi salah satu elemen penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Prilita et al., 2023).

Restoran DION juga dikenal baik dalam aspek mutu makanan dan pelayanan. Akan tetapi, seperti banyak restoran lainnya, restoran ini juga mengalami kesulitan dalam mempertahankan konsistensi dalam penyajian makanan, terutama terkait kerjasama antara checker dan runner. Tantangan ini menekankan pentingnya menyelidiki lebih lanjut tentang cara meningkatkan peran checker dan runner untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan mutu penyajian makanan (Anggoro & Baskoro, 2022)

Di Restaurant DION Senayan Park Jakarta, fungsi Checker dan Runner sangat penting dalam memastikan bahwa hidangan yang disajikan mencapai standar kualitas dan penampilan. Checker bertugas untuk memeriksa dan memastikan semua kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik sebelum disajikan, sementara Runner bertugas mengantarkan pesanan dari dapur ke meja pelanggan, memastikan makanan disajikan tepat waktu dan dalam kondisi optimal.

Permasalahan yang dihadapi Checker dan Runner di restoran DION Senayan Park Jakarta antara lain adalah adanya keterlambatan dalam pengiriman makanan kepada pelanggan yang berdampak pada kepuasan pelanggan, selanjutnya masih terdapat penyajian makanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan atau standar kualitas restoran, serta kurangnya komunikasi antara checker dan runner dapat mengakibatkan kesalahan dalam penyajian atau keterlambatan.

Penyelesaian masalah telah dilakukan oleh staf checker dan runner melalui beberapa langkah, yaitu pertama, memberikan pelatihan secara berkala serta merancang SOP yang tepat bagi checker dan runner untuk meningkatkan kolaborasi dan proses kerja, kedua melakukan penilaian rutin berdasarkan kecepatan layanan, ketepatan penyajian, dan kepuasan pelanggan, ketiga Meningkatkan koordinasi melalui sistem komunikasi yang efektif seperti penggunaan alat HT (Handy Talky), headset atau digital order serta menciptakan suasana kerja yang nyaman dan memberikan insentif untuk mendorong rasa tanggung jawab dan kerja sama tim.

Dari latar belakang di atas Penelitian ini menggali lebih dalam mengenai pentingnya peranan *Checker* dan *Runner* terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di restoran ini. Dengan demikian, penulis memilih judul “PERANANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENYAJIAN MAKANAN DI *RESTAURANT* DION SENAYAN PARK JAKARTA”.

B. Perumusan Masalah

1. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh *Checker* dan *Runner* dalam menjalankan tugasnya?
2. Mengapa peranan *Checker* dan *Runner* penting dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di *restaurant*?
3. Bagaimana kinerja *Checker* dan *Runner* dalam mendukung kualitas penyajian makanan di *Restaurant* DION Senayan Park Jakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Mengetahui tantangan yang dihadapi oleh *Checker* dan *Runner* dalam proses penyajian.
- b) Mengetahui peranan *Checker* dan *Runner* dalam penyajian makanan di *Restaurant DION*.
- c) Mengetahui kinerja *checker* dan *runner* dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini adalah :

- a. Kegunaan bagi peneliti
 - 1) Penelitian ini membantu penulis memperdalam pemahaman tentang proses operasional restoran, khususnya peran *checker* dan *runner* dalam menjaga kualitas penyajian makanan.
 - 2) Penulis dapat mengembangkan keterampilan analisis dan komunikasi melalui pengumpulan dan analisis data kualitatif langsung dari lapangan, serta meningkatkan pemahaman praktis tentang manajemen restoran.
- b. Kegunaan secara Akademis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang *hospitality*, khususnya dalam kajian manajemen pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage service management*). Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lainnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai peran personel operasional (*checker* dan *runner*) dalam rantai pelayanan makanan di restoran.
 - 2) Temuan-temuan kualitatif yang dihasilkan dapat memperkaya literatur akademik terkait manajemen operasional, khususnya dalam konteks peran staf dalam kualitas pelayanan, dan menawarkan perspektif baru yang dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum atau studi lanjutan.
- c. Kegunaan Secara Praktis

- 1) Penelitian ini memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam memahami proses operasional restoran secara mendalam, khususnya terkait alur kerja dan koordinasi antar staf. Penulis juga memperoleh pemahaman praktis mengenai pentingnya peran *checker* dan *runner* dalam menjaga kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.
- d. Kegunaan Secara Teoritis
- 1) Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai manajemen kualitas pelayanan dalam industri kuliner, dengan menyoroti fungsi dan tanggung jawab *checker* dan *runner* sebagai bagian dari sistem kontrol mutu layanan penyajian makanan. Temuan dalam penelitian ini dapat mendukung atau mengembangkan teori-teori terkait manajemen operasional restoran, *customer satisfaction*, serta efektivitas kerja tim dalam penyediaan layanan makanan dan minuman.
 - 2) Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi teoritis pada mata kuliah Akomodasi dan Kuliner, *Culinary Studies*, serta Manajemen Kualitas Pelayanan dalam bidang hospitality.