

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori yang Terkait Dengan Variabel Penelitian

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 (Ardi Mularsari 2022). Salah satu sektor yang sangat penting dalam meningkatkan pendapatan adalah pariwisata. Keindahan alam dan keanekaragaman budaya Indonesia meningkatkan pariwisata. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pariwisata dianggap sebagai industri yang menguntungkan yang memiliki potensi untuk berkembang menjadi salah satu sumber pendapatan utama negara dan bangsa. (Gagih Pradini, B.Syarifuddin Latif, Intan Suci Amalia, 2022).

Disisi lain menurut (Nurani & Kusumaningrum, 2022) menjelaskan bahwa pariwisata secara lebih menyeluruh, penting meninjau asal-usul kata tersebut. Istilah "pariwisata" berasal dari bahasa Sanskerta, di mana "pari" memiliki arti banyak, berulang, atau mengelilingi, sedangkan "wisata" berarti perjalanan atau bepergian. Menurut beberapa ahli, pariwisata merupakan suatu bentuk pelayanan perjalanan manusia yang memiliki nilai ekonomi dan secara berkelanjutan mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi individu yang mencari kepuasan melalui aktivitas wisata.

Restoran adalah komponen krusial dalam sektor pariwisata, berfungsi sebagai lokasi usaha yang menawarkan dan menyajikan makanan serta minuman kepada konsumen (Fakihuddin, M., & Dewi, L. 2024). Restoran adalah bangunan bisnis yang menawarkan layanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional serta dilengkapi peralatan untuk proses

pembuatan, penyimpanan, dan penyajian, tanpa berpindah lokasi, dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Restoran merupakan lokasi yang menyediakan makanan dan minuman disertai berbagai fasilitas yang nyaman, sehingga para pengunjung yang datang merasa betah saat menikmati sajian (Mularsari, A., & Nurmania, F. 2022).

Jenis-jenis restoran berdasarkan tingkat layanan, kualitas makanan, dan suasana yang diberikan kepada pelanggan, seperti yang dijelaskan oleh Taqi (2025), Unilever Food Solutions (2023), dan BMWI (2024) adalah sebagai berikut:

1. **Restoran cepat saji atau *fast food*** adalah tempat makan yang menyajikan makanan dengan pelayanan cepat, menu sederhana dan sudah ditetapkan, serta harga yang murah. Restoran ini populer di kalangan anak muda dan pekerja karena bisa menghemat waktu. Contohnya adalah McDonald's, KFC, dan Burger King.
2. **Restoran *fast casual*** adalah kombinasi antara restoran cepat saji dan kualitas makanan yang lebih baik. Di sini, pelayan meja tidak digunakan, tetapi makanan yang ditawarkan lebih sehat dan segar, serta suasana yang nyaman. Contoh restoran fast casual adalah SaladStop!, Chipotle, dan Panera Bread.
3. **Restoran *Casual*** menawarkan suasana santai dengan pelayanan meja dan variasi menu yang lebih beragam. Harga makanannya biasanya sedang, cocok untuk keluarga atau teman berkumpul. Contohnya adalah Pizza Hut, Solaria, Sushi Tei, dan Olive Garden.
4. **Restoran keluarga atau *family style*** menyajikan makanan dalam porsi besar yang bisa dibagi oleh beberapa orang. Ciri khasnya adalah suasana yang ramah dan suasana yang cocok untuk kebersamaan. Contohnya adalah Dapur Solo, Remboelan, serta restoran Padang lainnya.
5. **Restoran *semi fine dining*** adalah jenis restoran yang berada di antara restoran kasual dan fine dining. Restoran ini memiliki suasana yang lebih mewah, makanan yang tampil menarik, serta pelayanan yang lebih personal dan profesional. Contohnya adalah Seribu Rasa, Bunga Rampai, dan beberapa restoran yang dikelola oleh Union Group.

a. Pengertian *Food and Beverage*

Food and Beverage (F&B) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan industri yang bergerak di bidang membuat, memproses, menyediakan, dan menjual makanan serta minuman. Industri F&B memiliki cakupan yang sangat luas, mulai dari restoran, kafe, layanan katering, hingga pabrik pengolahan makanan (Liputan6, 2025).

Dalam konteks layanan makanan dan minuman, bagian ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan restoran dengan memberikan pelayanan dan penyajian yang memuaskan, serta memengaruhi citra restoran tersebut.

Selain itu, layanan F&B juga memiliki peran yang sangat penting di restoran karena harus memperhatikan proses pengolahan produk, menerapkan kebersihan dan sanitasi yang baik agar kualitas makanan dan minuman tetap terjaga (Pradini dalam jurnal A. Ananda & Pradini, 2022).

Food and Beverage adalah salah satu bagian di hotel atau restoran yang bertugas untuk menyiapkan dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, baik di hotel maupun dalam bidang pengolahan makanan dan minuman lainnya.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa bagian F&B bertanggung jawab dalam mengelola makanan dan minuman yang disajikan beserta pelayanannya (Asep Parantika, & Dicky Cecep Irawan dalam jurnal mertayasa 2021).

b. Pengertian *Checker*

Checker sebagai pengawas kualitas penyajian bertugas memastikan makanan disajikan sesuai standar restoran, termasuk tampilan, suhu, dan kelengkapan. *Checker* bertindak sebagai jembatan antara dapur dan staf pelayan untuk memastikan setiap pesanan sudah siap sesuai standar sebelum diberikan ke pelanggan. Ini membantu mengurangi kesalahan penyajian dan meningkatkan kepuasan pelanggan. (Fahri Alba, 2025).

Checker juga bertugas melatih staf baru di dapur dan ruang makan agar mereka memahami standar restoran dan dapat menjalankannya

dengan baik. Jika ada ketidaksesuaian dalam penyajian makanan, *checker* memberi arahan agar standar tetap terjaga. Dengan memberikan pelatihan khusus tentang komunikasi efektif, membuat jadwal operasional yang terkoordinasi, menggunakan sistem antrian digital, serta adakan pelatihan rutin tentang standar penyajian dan penerapan sistem double-checking, *checker* dapat membantu meningkatkan kualitas kerja tim. (Pramesti, 2022).

Berbagai sumber akademik menegaskan bahwa *checker* bertugas melakukan pengecekan akhir terhadap pesanan pelanggan. Menurut salah satu skripsi perhotelan (Politeknik Negeri Bali 2023), *checker* bertugas memeriksa ulang untuk memastikan semua item pesanan lengkap dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan bekerja teliti, *checker* memastikan semua pesanan lengkap sesuai dengan apa yang dipesan pelanggan dan standar kualitas perusahaan, sehingga mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Menurut (Okwachi et al. 2025), *checker* juga dipandang sebagai bagian dari fungsi manajerial. Seorang pelayan restoran mengungkapkan bahwa di restorannya, tugas *checker* sebelumnya dipegang langsung oleh pemilik atau manajer. (Okwachi et al. 2025) juga mencatat bahwa dalam praktik di restoran, *checker* bisa dipegang oleh pemilik/restoran jika jumlah staf terbatas. Kutipan ini menunjukkan bahwa *checker* merupakan peran yang penting dalam mengendalikan operasional dan memastikan akurasi pesanan.

Secara ringkas, kedua sumber tersebut menjelaskan bahwa *checker* adalah staf yang bertugas memastikan keakuratan pesanan dan perhitungan pembayaran. *Checker* bertanggung jawab untuk memverifikasi kelengkapan pesanan dan menghitung tagihan agar layanan makanan dan minuman memenuhi standar perusahaan. Peran ini sangat penting untuk menjaga kualitas layanan restoran.

Untuk memberikan hasil kualitas dan akurasi pesanan di restoran untuk, menjalankan tugasnya dengan baik, terdapat beberapa indikator tantangan dari *checker*. Berikut indikator tantangan *Checker* dalam dunia

restoran, berdasarkan teori dan paparan dari (Distri, 2024) sebagai berikut :

1) Perhatian terhadap detail

Seorang *checker* memiliki peran yang sangat krusial dalam menjamin kualitas penyajian makanan kepada pelanggan. Ia harus menyadari bahwa bahkan kesalahan yang tampak sepele, seperti menu yang tidak sesuai pesanan, jumlah porsi yang kurang, atau kesalahan dalam dokumen kasir, dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang berdampak negatif terhadap citra restoran secara keseluruhan. Tugas ini tidak hanya menuntut ketelitian yang tinggi, tetapi juga kecepatan dalam mengambil keputusan, karena semua proses berlangsung di tengah tekanan operasional yang intens, terutama pada jam-jam sibuk. Dengan demikian, *checker* harus mampu menjaga konsistensi dan akurasi dalam setiap detail pekerjaan, serta memiliki kemampuan untuk tetap fokus dan tenang dalam situasi kerja yang penuh tantangan. Ketelitian yang terus dijaga dalam kondisi tersebut menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan profesionalisme layanan yang berstandar tinggi.

2) Menguasai teknologi

Checker dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem POS (*Point of Sale*), aplikasi kasir, dan perangkat lunak manajemen guna memverifikasi pesanan serta menyusun laporan. Tantangan utama yang dihadapi adalah kemampuan beradaptasi dengan cepat terhadap sistem teknologi baru dalam operasional restoran yang terus berkembang.

3) Komunikasi yang efektif

Checker harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan tepat dengan tim dapur, pelayan, maupun pelanggan untuk memastikan setiap pesanan sesuai. Kemampuan ini sangat penting untuk mencegah terjadinya miskomunikasi, terutama saat operasional restoran berada dalam kondisi sibuk dan dinamis.

4) Kemampuan *customer service*

Meskipun tidak selalu berinteraksi langsung dengan pelanggan, *checker* tetap dituntut untuk menjaga sikap yang sopan dan solutif. Tantangan yang dihadapi adalah memberikan pelayanan terbaik, serta menjalankan tugas pemeriksaan pesanan dan administrasi secara tepat di balik layar operasional restoran.

5) Ketahanan fisik dan mental

Checker sering bekerja dalam posisi berdiri untuk waktu yang lama, berjalan secara terus-menerus, dan menjalani shift yang panjang. Tantangan utamanya adalah menjaga konsentrasi dan stamina di tengah tekanan fisik maupun mental selama jam kerja yang padat.

c. Pengertian *Runner*

Runner adalah peran penting yang bertanggung jawab untuk mengantarkan makanan dari dapur ke meja pelanggan dengan cepat dan efisien, khususnya dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas penyajian dan layanan pelanggan di restoran. Dalam dunia keramah tamahan pariwisata, termasuk layanan makanan, sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengunjung yang datang (Yudian & Demolingo, 2022). *Runner* adalah karyawan yang bertugas mengantarkan makanan dan minuman dari dapur ke meja tamu serta membantu waiter dalam menyajikan hidangan secara tepat waktu dan sesuai urutan pemesanan. (Nugroho, 2022). Pelari memainkan peran penting dalam mengantarkan layanan restoran dengan memastikan makanan disajikan dalam suhu yang sesuai, disusun rapi, dan dikirim ke pelanggan secara cepat dan efisien. (O'Shannassy, 2020). Berikut indikator tantangan yang dihadapi oleh *Runner* dalam dunia restoran menurut (EasyHealthyFoods 2024) :

1) Lingkungan Tekanan Tinggi

Saat restoran berada dalam kondisi ramai, Food Runner dihadapkan pada tekanan tinggi untuk menjaga kecepatan dan akurasi penyajian. Tantangan ini menuntut kemampuan bekerja dengan cepat tanpa mengabaikan detail, serta menjaga konsistensi kinerja

meskipun berada dalam situasi yang penuh tekanan.

2) Kerja Tim & Komunikasi

Runner dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif dengan staf dapur maupun pelayan, meskipun harus berhadapan dengan beragam karakter dan gaya kerja. Hal ini menuntut keterampilan dalam menjaga komunikasi yang lancar dan tepat waktu, serta kemampuan untuk memahami dan menjembatani kebutuhan dari berbagai pihak yang terlibat dalam operasional restoran.

3) Mengelola Banyak Pesanan Secara Bersamaan

Ketika pesanan pelanggan menumpuk, *Runner* dituntut memiliki kemampuan mengingat dan menjaga urutan penyajian dengan tepat. Tantangan ini dapat diukur melalui kemampuan dalam melacak beberapa meja atau pesanan secara bersamaan, serta menjaga tingkat kesalahan pengantaran tetap rendah.

d. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan tidak hanya berfungsi sebagai bahan referensi untuk pemberian promosi atau penentuan gaji perusahaan. Namun, bagaimana perusahaan bisa memotivasi pegawai dan membuat rencana perbaikan agar penurunan kinerja bisa dihindari. (Randio et al., dalam jurnal Reni Silviah 2025). Meningkatkan kinerja karyawan dilakukan melalui evaluasi berkala yang bisa mengurangi kesalahan kerja dan menemukan potensi pegawai. (Nelfianti, 2021). Kinerja karyawan berpengaruh pada jenis tugas yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien serta menjadi hasil kerja yang terkait langsung. (Sudiantini, 2020). Beberapa indikator kinerja karyawan menurut Mahsum dalam (Feel et al., dalam jurnal Reni Silviah 2024), adalah :

- 1) Mengutamakan kerja sama tim
- 2) Pelayanan efektif dan efisien
- 3) Tingkat keterampilan pendidikan sesuai dengan bidang pekerjaan.

- 4) Karyawan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan kebijakan organisasi.

e. Pengertian Kualitas Makanan

Kualitas makanan adalah hal yang penting, karena mencakup berbagai aspek seperti rasa, penampilan, suhu, tekstur, dan bagaimana makanan disajikan. Hal ini secara keseluruhan memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2020), kualitas makanan adalah kemampuan produk untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, termasuk dalam hal rasa, keamanan, nilai gizi, serta cara penyajian. Kualitas makanan sangat penting bagi pemilik bisnis, seperti pengelola hotel, karena karakteristik kualitas diperoleh dari makanan yang diterima oleh konsumen (Demolingo & Afianti, 2022). Menurut Gaspersz, 2021) dalam (Kurniawan, D., Radi Rinandiyana, L., & Tine Badriatin. 2022) menjelaskan bahwa kualitas makanan mencakup karakteristik makanan yang dapat diterima oleh konsumen dari segi rasa, aroma, warna, tekstur, kandungan gizi, serta tidak membahayakan kesehatan. Beberapa indikator menurut Gaspersz mencakup :

- 1) Rasa dan Aroma: Kesesuaian dengan selera konsumen.
- 2) Tekstur dan Penampakan: Termasuk warna dan bentuk makanan.
- 3) Keamanan Pangan, Bebas dari cemaran fisik, kimia, dan biologis.
- 4) Kebersihan dan Sanitasi: Proses produksi dan penyajian yang higienis.
- 5) Nilai Gizi: Kandungan zat gizi sesuai kebutuhan tubuh.
- 6) Keamanan Pangan: Bebas dari cemaran fisik, kimia, dan biologis.

f. Pengertian penyajian makanan

Penyajian yang baik mencakup aspek penting seperti keteraturan dalam porsi, penggunaan alat sesuai SOP, dan ketepatan waktu dalam penyajian, di mana tugas *checker* dan *runner* berkontribusi langsung

dalam memastikan bahwa makanan diterima konsumen dalam kondisi prima dan sesuai permintaan. Oleh karena itu menurut (Demolingo & Afianti, 2022) dalam proses pengolahan dan penyajiannya pun harus baik, serta memperhatikan kebersihan tempat pengolahan dan makanan itu sendiri. Di berbagai studi, kepuasan pelanggan dalam industri kuliner sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kesegaran, konsistensi rasa, dan tampilan visual makanan yang disajikan, yang juga mencakup tanggung jawab staf dalam memenuhi permintaan pelanggan.

Ditegaskan kembali menurut definisi penyajian makanan dapat diuraikan sebagai aspek penting dalam memenuhi ekspektasi konsumen melalui elemen visual dan rasa, serta efektivitas layanan dari staf restoran yang bertugas langsung di dapur dan pelayanan. Berdasarkan penelitian terdahulu, penyajian makanan melibatkan aspek seperti konsistensi kualitas bahan, keterampilan penyusunan porsi, dan estetika tampilan makanan yang ditujukan untuk memberikan kesan menyenangkan dan sesuai harapan pelanggan. Terdapat indikator penyajian makanan (Widodo 2024) menyebutkan beberapa indikator utama dalam penyajian makanan, yaitu :

- 1) Kebersihan penyajian, yaitu makanan harus disajikan dalam kondisi higienis dan bebas dari kontaminasi.
- 2) Tata letak (*plating*), di mana penataan makanan harus menarik secara visual dengan memperhatikan kombinasi warna, bentuk, dan proporsi.
- 3) Suhu sajian, yakni memastikan makanan panas tetap disajikan panas dan makanan dingin tetap dingin sesuai standar.
- 4) Ketepatan waktu penyajian untuk menjaga cita rasa dan kualitas makanan.
- 5) Kelengkapan peralatan dan pelayanan, termasuk ketersediaan alat makan yang sesuai, garnish, serta sikap pelayanan yang ramah dan profesional.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian ini berjudul *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Pelaku Usaha Kuliner dalam Menggunakan Sertifikasi Halal (Studi Kasus Rumah Makan di Kota Jambi”* (Rudianto, 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis data deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan rendahnya minat pelaku usaha rumah makan di Kota Jambi dalam mengajukan sertifikasi halal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor internal dan eksternal yang memengaruhi rendahnya minat tersebut. Faktor internal meliputi kurangnya pengetahuan mengenai sertifikasi halal, keyakinan bahwa semua makanan yang dijual umat Muslim pasti halal, serta anggapan bahwa sertifikasi halal hanya dibutuhkan oleh restoran besar atau sekadar formalitas. Selain itu, persepsi bahwa sertifikasi halal tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan omzet juga menjadi pertimbangan pelaku usaha. Di sisi lain, faktor eksternal yang ditemukan adalah minimnya sosialisasi dari pihak terkait karena keterbatasan dana dan sumber daya. Faktor paling dominan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah rendahnya pengetahuan pelaku usaha mengenai pentingnya sertifikasi halal sebagai bentuk jaminan mutu dan kepercayaan konsumen. Penelitian ini memberikan wawasan bahwa peningkatan literasi dan dukungan aktif dari instansi terkait menjadi kunci dalam mendorong sertifikasi halal di sektor kuliner lokal.
2. Penelitian ini berjudul *“Peran Komunikasi antara Karyawan dan Pelanggan dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan Dua Poin Kopi Kedungmundu.”* (Pratama dan Siregar 2023). Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa deskriptif kualitatif. Tujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dibangun oleh karyawan dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang mencakup aspek dukungan, keterbukaan, kesetaraan, rasa ingin

tahu, empati, kepedulian, dan sikap positif berperan penting dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, sehingga berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan di Titik Dua Kopi Kedungmundu Semarang. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa komunikasi yang efektif antara karyawan dan pelanggan memiliki kontribusi signifikan dalam membangun kepuasan dan loyalitas, yang selaras dengan fokus penelitian ini mengenai peran petugas layanan dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di restoran.

3. Penelitian ini berjudul “*Analisis Implementasi Sertifikasi Halal dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM (Studi Kasus UMKM Kecamatan Curup)*” (Khusaini, Ilhamiwati, & Permata, 2024). Penelitian ini menggunakan jenis data deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi sertifikasi halal dapat berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan pelaku UMKM di Kecamatan Curup. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sertifikasi halal memberikan dampak yang signifikan bagi pelaku usaha, khususnya dalam memperkuat strategi pemasaran, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan penjualan, serta menjamin kepercayaan konsumen terhadap produk. Dampak yang paling dominan dirasakan adalah dalam aspek pemasaran, di mana sertifikasi halal mampu meningkatkan daya tarik produk dan menjadi strategi promosi yang efektif, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan UMKM secara keseluruhan.
4. Penelitian ini berjudul “*Identifikasi Wisata Kuliner di Pulau Bangka*” (Levyda, Giyatmi, & Ratnasari, 2020). Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengidentifikasi potensi dan bentuk-bentuk wisata kuliner yang terdapat di Pulau Bangka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wisata kuliner di Pulau Bangka terdiri dari berbagai pengalaman menarik, seperti menikmati

makanan lokal di rumah makan, kunjungan agrowisata ke Kebun Raya Bangka, serta aktivitas budaya seperti pembuatan kerupuk dan berbelanja oleh-oleh di Kampung Gedong. Daya tarik utama dari wisata kuliner ini berasal dari keunikan rasa makanan lokal dan suasana khas daerah yang ditawarkan oleh rumah makan tradisional, serta pengalaman belajar yang diperoleh pengunjung selama kunjungan. Meskipun belum dikategorikan secara formal, wisata kuliner ini telah banyak dimanfaatkan oleh biro perjalanan untuk dijadikan paket wisata, yang berpotensi meningkatkan minat wisatawan dalam mengeksplorasi kekayaan kuliner dan budaya lokal Pulau Bangka.

5. Penelitian ini berjudul “*Analisis Pelayanan Food Runner di Collage Restaurant Pullman Hotel Central Park Jakarta*” (Suleman, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh food runner di restoran hotel berbintang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan food runner di Collage Restaurant masih belum berjalan secara optimal, khususnya dalam hal efisiensi operasional saat jam sibuk. Permasalahan utama ditemukan pada ketidakjelasan prosedur operasional standar (SOP) dan kurangnya evaluasi berkala dari pihak manajemen terhadap keluhan tamu. Keluhan yang sering muncul meliputi keterlambatan dalam pengantaran makanan serta kesalahan dalam penyampaian pesanan. Penelitian ini menekankan pentingnya penyempurnaan sistem kerja food runner melalui penguatan SOP, peningkatan pelatihan karyawan, dan evaluasi rutin untuk memastikan kepuasan tamu dan kelancaran pelayanan di restoran.
6. Penelitian ini berjudul “*Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya*” (Lafifa & Sandy, 2023). Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa Deskriptif Kualitatif. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui Peran *Waiters & Wait-ress* Dalam Meningkatkan

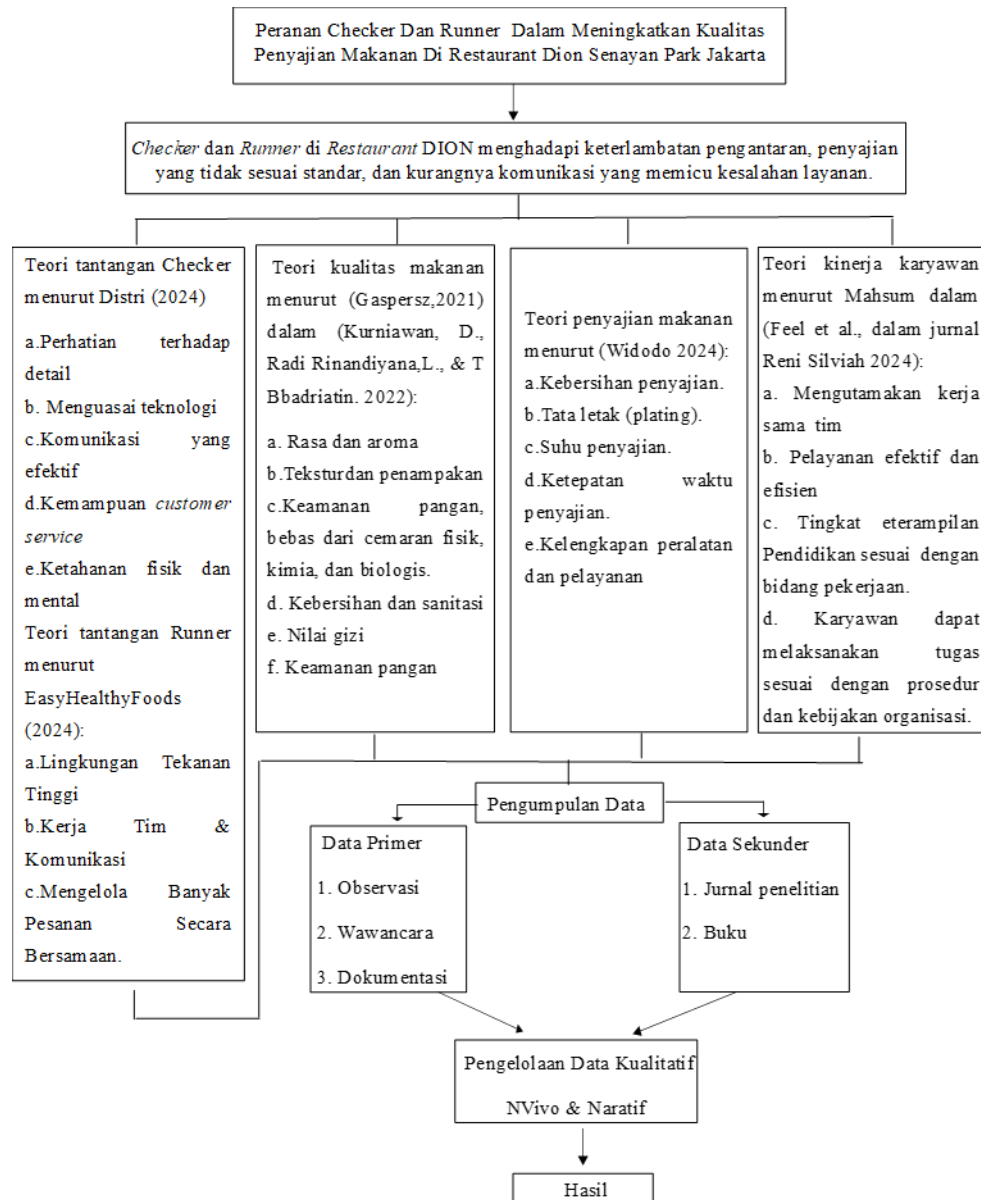
Pelayanan Tamu Yang Berlangsung Di Restoran Tang Palace Hotel JW Mar-riott Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan optimalisasi peran *waiter* dan *waitress* memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan tamu yang baik. Mereka bertindak sebagai duta restoran dan mampu menciptakan suasana yang ramah dan nyaman bagi tamu, serta mampu memberikan rekomendasi makanan dan minuman hingga mampu menjawab serta menjelaskan pertanyaan tamu dengan jelas dan akurat.

7. Penelitian ini berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan DI Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang”. (Fikri & Sukresna, 2023) Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa Kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Torimoshi Yakitori Kota Semarang. Hasil pembahasan pada penelitian ini ditemukan masih terdapat kendala dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik di Torimoshi. Kendala yang terjadi seperti kurang fokus dan terampilnya karyawan yang menyebabkan proses penyajian pesanan menjadi terhambat, ketidak telitian karyawan sebelum menyajikan pesanan dan kurangnya fasilitas westafel, kipas angin, dan tempat sampah di area konsumen.
8. Penelitian ini berjudul “Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud” (I. W. A. T. M. Ananda et al., 2023) Penelitian ini menggunakan jenis data deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara. Tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional dan mengurangi komplain dari tamu restoran hotel Plataran Ubud. Hasil pembahasan pada penelitian ini Pengetahuan akan Makanan dan Minuman Staf harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang item pada menu dan daftar promo untuk memberi saran atau menawarkan sajian kepada konsumen, karena di restoran hotel Plataran Ubud memiliki promo yang berbeda-beda setiap harinya. Lebih lanjut mereka harus mengetahui bagaimana menyajikan hidangan itu dengan benar sesuai dengan

menu, apa yang harus dipersiapkan, penutup yang tepat, tata rias idangan, dan lainnya. Selain itu, bagaimana menyajikan berbagai tipe minuman dalam gelas yang tepat dan suhu yang sesuai.

9. Penelitian ini berjudul “*Food And Beverage Management Purchase Kartika One Hotel*” (Setiawan, R., Nugraha, R. N., et al., 2023). Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu data primer yang dimana data tersebut dikumpulkan dengan cara wawancara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi pentingnya penerapan manajemen bagian Purchasing *F&B* di industri perhotelan, menggunakan metode SWOC. Hasil pembahasan pada penelitian ini adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. *Food and beverage* sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berhubungan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan.

C. Kerangka Analisis



Gambar 2. 1 Kerangka Analisis

Sumber : Diolah peneliti, 2025