

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

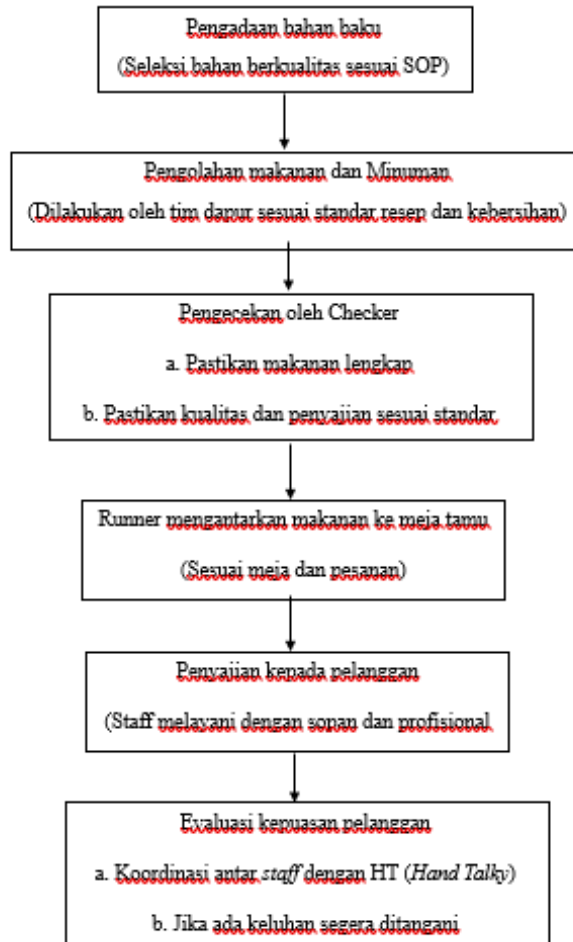
Hasil penelitian ini diperoleh melalui metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta diperkuat dengan studi literatur yang bersumber dari buku dan jurnal ilmiah relevan. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan peranan *checker* dan *runner*. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui tantangan yang dihadapi oleh *Checker* dan *Runner* dalam proses penyajian. Mengetahui peranan *Checker* dan *Runner* dalam penyajian makanan di *Restaurant* DION. Dan Mengetahui kinerja *checker* dan *runner* dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan.

1. Deskripsi Data Penelitian

a. Profil Restaurant Dion Senayan Park Jakarta

Restaurant Dion adalah salah satu tempat makan yang terletak di area strategis Senayan Park, Jakarta. Restoran ini menerapkan konsep semi fine dining, menyajikan berbagai jenis hidangan internasional dan lokal dengan rasa yang khas serta gaya penyajian yang elegan. Lokasinya yang berada di tengah kota membuat *Restaurant* Dion menjadi pilihan utama bagi berbagai kalangan, mulai dari karyawan kantor, keluarga, hingga wisatawan dalam negeri maupun luar negeri.

Dalam menjalankan operasional, *Restaurant* Dion berfokus pada pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas. *Restaurant* ini memiliki kapasitas yang cukup besar dan dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman seperti area *indoor* dan *outdoor*, ruang makan pribadi, serta sistem pemesanan yang berbasis digital. Dengan dukungan staf yang profesional di bidang kuliner dan pelayanan, *Restaurant* Dion berkomitmen untuk memberikan pengalaman makan yang menyenangkan bagi para pelanggan.



Gambar 4. 1 Flowchart Profil Restaurant Dion Senayan Park Jakarta

Sumber : Diolah peneliti, 2025

Upaya menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, *Restaurant Dion* memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dalam setiap tahap, mulai dari pengambilan bahan baku, pengolahan makanan, penyajian, hingga pelayanan. Salah satu bagian penting dalam proses penyajian adalah adanya peran *checker* dan *runner* yang bertugas memastikan makanan sampai tepat di meja pelanggan dengan lancar dan tepat waktu.

Checker bertugas memastikan makanan yang akan disajikan lengkap dan berkualitas, sedangkan *runner* bertanggung jawab mengantarkan makanan ke meja tamu sesuai

dengan pesanan mereka. Kedua peran ini sangat penting dalam menjaga kualitas layanan restoran, karena langsung berdampak pada kepuasan pelanggan dalam hal kecepatan, akurasi, dan cara penyajian makanan. *Restaurant Dion* membangun struktur organisasi yang rapi dan budaya kerja yang mengutamakan kerja sama tim, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan mengutamakan kualitas. Komitmen ini terlihat dari pelatihan rutin, penggunaan alat komunikasi seperti HT (*Handy Talky*) untuk memudahkan koordinasi antar staf, serta pemberian insentif yang membantu meningkatkan semangat kerja. Hal ini membuat *Restaurant Dion* mampu bersaing dalam industri kuliner di Jakarta.

b. Visualisasi *Word Cloud*



Gambar 4. 2 *Word Cloud* (NVivo)

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan gambar yang ditampilkan dalam *Word Cloud* pada perangkat lunak NVivo, terlihat bahwa setiap kata memiliki poin yang dominan yaitu, penyajian, makanan, runner, dan checker. *Word cloud* ini menunjukkan bahwa cara penyajian, jenis makanan, pekerjaan runner, dan tugas checker adalah hal-hal utama yang membantu menjaga kualitas pelayanan di restoran. Cara penyajian dan jenis makanan membentuk kesan yang diterima pelanggan tentang kualitas restoran, sementara tugas runner dan checker

membantu menjaga berjalan lancarnya operasional dan menjaga standar pelayanan tetap terjaga. Kombinasi keempat hal ini secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan dan menjaga reputasi restoran tetap baik.

1. Penyajian (Presentation)

Penyajian makanan merupakan bagian penting yang mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang dan merasa puas. Tata letak yang menarik dalam hal warna, bentuk, dan susunan dapat meningkatkan kesan estetis serta citra restoran. Menurut (Putra et al. 2020), cara penyajian makanan memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan menilai kualitas pelayanan dari tampilan makanan yang diberikan.

2. Makanan (Food Quality)

Kualitas makanan, seperti rasa, bau, segar, aman, dan nilai gizinya, merupakan hal utama dalam bisnis restoran. Makanan yang baik adalah kunci untuk membuat pelanggan senang dan tetap setia. Menurut (Kotler & Keller 2020) kualitas makanan merupakan kemampuan produk makanan untuk memenuhi atau melampaui harapan konsumen, termasuk dalam hal rasa, keamanan, nilai gizi, dan penyajian.

3. Runner

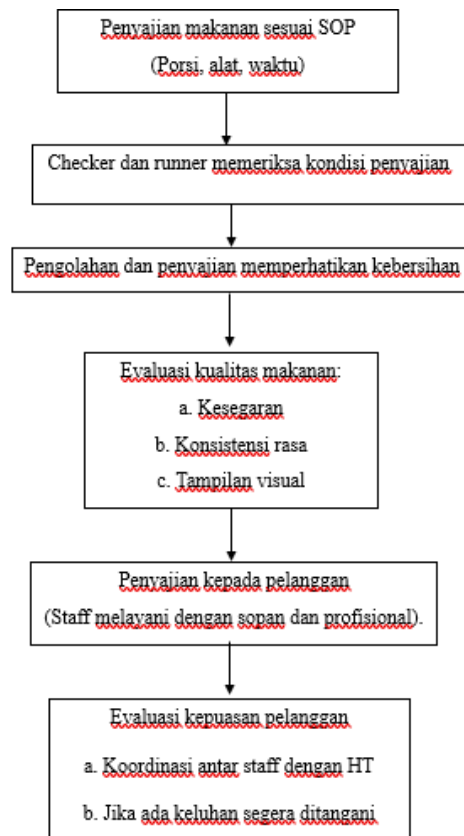
Runner berperan penting dalam sistem pelayanan restoran yang menghubungkan dapur dengan tamu. Tanggung jawab utamanya adalah memastikan makanan dikirim dengan cepat, akurat, dan tetap terjaga kualitasnya. Runner adalah karyawan yang bertugas mengantarkan makanan dan minuman dari dapur ke meja tamu serta membantu waiter dalam menyajikan hidangan secara tepat waktu dan sesuai urutan pemesanan. (Nugroho, 2022).

4. Checker

Checker berfungsi sebagai pengawas mutu (*quality control*)

sebelum hidangan disajikan kepada pelanggan. Ia memastikan makanan sesuai dengan pesanan, tertata rapi saat disajikan, dan memenuhi standar operasional restoran. Dalam konteks restoran, fungsi checker serupa dengan staf jaminan kualitas, yang memastikan standar mutu tetap terjaga sebelum produk diterima oleh konsumen (Distri, 2024).

1) Penyajian Makanan



Gambar 4. 3 Flowchart Penyajian Makanan

Sumber : Diolah peneliti, 2025

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

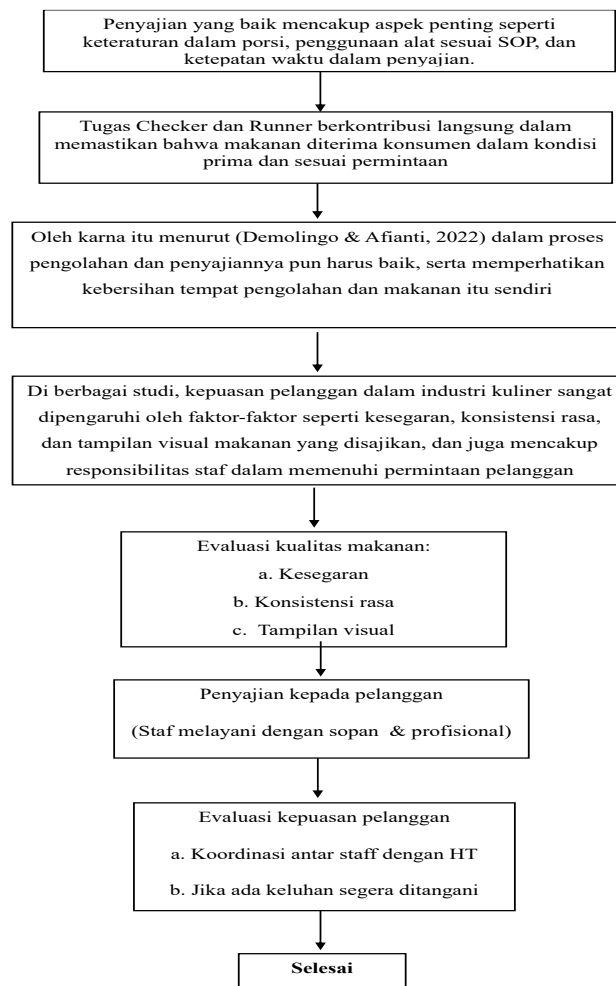
baik, serta memperhatikan kebersihan tempat pengolahan dan makanan itu sendiri. Di berbagai studi, kepuasan pelanggan dalam industri kuliner sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kesegaran, konsistensi rasa, dan tampilan visual makanan yang disajikan, yang juga mencakup responsibilitas staf dalam memenuhi permintaan pelanggan.

Di dunia restoran, pemahaman dan sikap staf dapur terhadap higiene dan sanitasi sangat memengaruhi cara mereka menjaga kebersihan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang tepat sangat penting untuk memastikan kualitas makanan tetap terjaga (Supri Hartini, 2022). Oleh karena itu, program pelatihan dan edukasi bagi seluruh anggota tim, mulai dari juru masak hingga pramusaji, harus dilakukan secara rutin. Pelatihan ini fokus pada cara mencegah kontaminasi, mengurangi penggunaan bahan tambahan yang tidak perlu, serta terus meningkatkan kualitas praktik higiene (Sutrisno Adi Prayitno & Wiharyanti Nur Lailiyah, 2020).

Di restoran Dion Senayan Park, proses penyajian makanan diatur secara cermat untuk memastikan kecepatan, ketepatan, dan presentasi yang unggul. Terdapat dua peran kunci dalam alur ini: *Checker* dan *Runner*. *Checker* bertindak sebagai gerbang kualitas terakhir yang memeriksa setiap hidangan dari dapur. Tugasnya adalah memastikan tampilan, aroma, dan kesesuaian pesanan dengan SOP, serta menangani permintaan khusus tamu. Setelah lolos pengecekan, hidangan diserahkan kepada *Runner* yang bertanggung jawab mengantarkannya ke meja tamu dengan cepat. Setiap hidangan harus memenuhi standar suhu, higienis, dan memiliki tata letak visual yang menarik. Proses ini didukung oleh target waktu yang ketat, di mana hidangan

disiapkan oleh tim dapur dalam rentang waktu tertentu (1-20 menit untuk appetizer, 5-25 menit untuk main course) sebelum melalui pengecekan akhir dan diantar ke meja tamu.

2) *Checker*



Gambar 4. 4 Flowchart Checker

Sumber : Diolah peneliti, 2025

Menurut (Fahri Alba 2025) *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.

Dengan Memberikan pelatihan khusus tentang komunikasi efektif, Buat jadwal operasional yang terkoordinasi dan gunakan sistem antrian digital untuk memastikan timing yang tepat, Adakan pelatihan rutin tentang standar penyajian dan gunakan sistem double-checking (Pramesti, 2022).

Dalam alur kerja sebuah restoran, prinsip yang dijabarkan oleh Politeknik Negeri Bali (2023) dapat diterapkan pada peran Checker. Tugasnya adalah sebagai quality control terakhir sebelum hidangan disajikan. Checker bertanggung jawab memeriksa secara teliti dan berlapis untuk menjamin bahwa setiap pesanan yang keluar dari dapur menuju pelanggan sudah lengkap dan sesuai dengan standar cita rasa maupun presentasi yang ditetapkan, sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dapat tercapai.

Di dalam restoran DION Senayan Park Jakarta ini, checker bertindak sebagai pengawas kualitas penyajian yang bertugas memastikan makanan disajikan sesuai dengan standar kualitas restoran, mulai dari tampilan, rasa, suhu, hingga kelengkapan. Selain itu, *Checker* juga berperan sebagai pelatih dalam hal kualitas dan pelayanan bagi staf baru di dapur maupun area makan, dengan mengawasi agar standar restoran tetap terjaga dan memberikan petunjuk jika terjadi ketidaksesuaian dalam proses penyajian. Peran ini juga membantu memastikan seluruh tim memahami dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh restoran.

3) *Runner*



Gambar 4.5 Flowchart Runner

Sumber : Diolah peneliti, 2025

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).

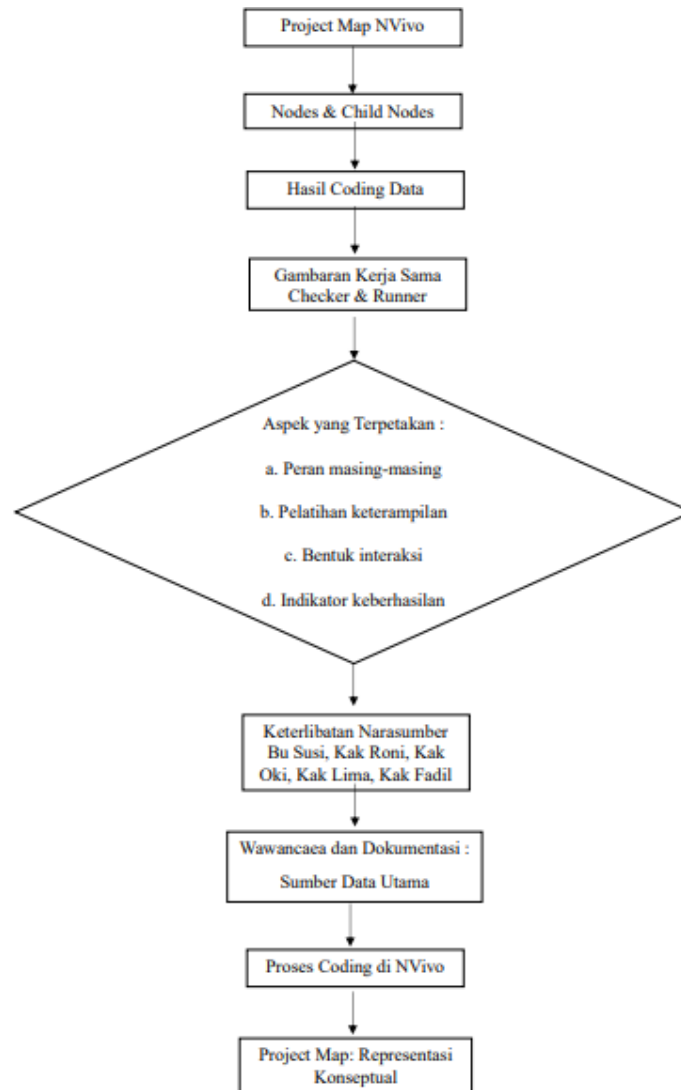
Di restoran Dion Senayan Parak Jakarta, runner adalah salah satu peran yang penting dalam proses penyajian

makanan. Tugas utama mereka adalah mengantarkan makanan dan minuman dari dapur ke meja tamu secara cepat, tepat, dan aman. Sebagai penghubung antara bagian dapur dan bagian pelayanan, runner harus selalu siaga, cepat, serta mampu berkoordinasi dengan baik. Mereka bertanggung jawab memastikan bahwa makanan sampai ke tamu dalam kondisi yang baik, tidak tumpah, dan sesuai dengan pesanan.

Selain itu, runner juga membantu membersihkan meja, mengganti alat makan, serta memenuhi kebutuhan tambahan tamu selama makan. Meskipun pekerjaannya tampak sederhana, peran runner sangat penting untuk menjaga kelancaran layanan di restoran. Runner juga bertugas menjaga kebersihan area makan, melakukan pekerjaan seperti mengambil piring kotor, serta memenuhi permintaan tambahan pelanggan jika diperlukan.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang runner harus bekerja cepat, memiliki stamina yang baik, serta mampu berkomunikasi dan bekerja sama secara efektif dengan rekan tim seperti checker, waiter/waitress, dan staf dapur. Dengan begitu, peran runner sangat berkontribusi terhadap kelancaran operasional restoran dan kepuasan pelanggan.

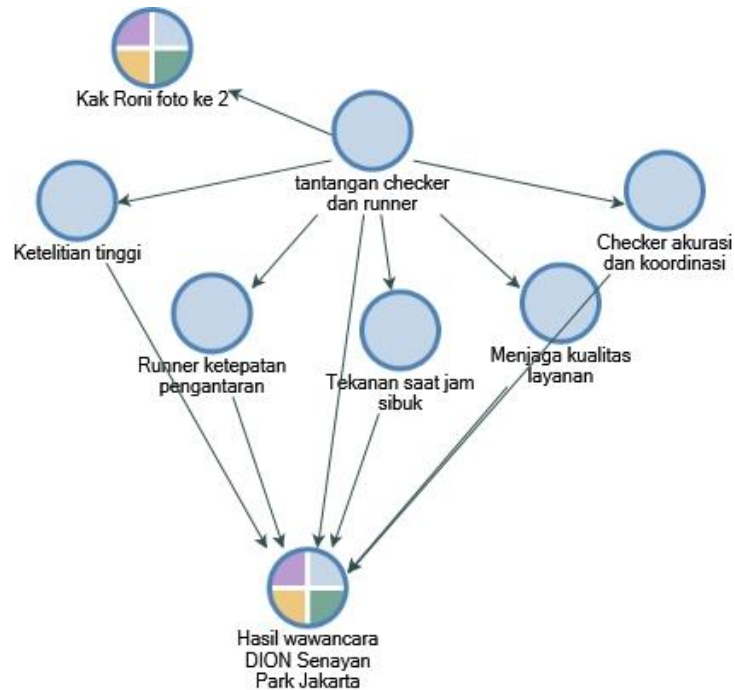
c. Visualisasi *Project Map*



Gambar 4. 6 *Flowchart* NVivo

Sumber : Diolah peneliti, 2025

1) Tantangan *Checker* dan *Runner*



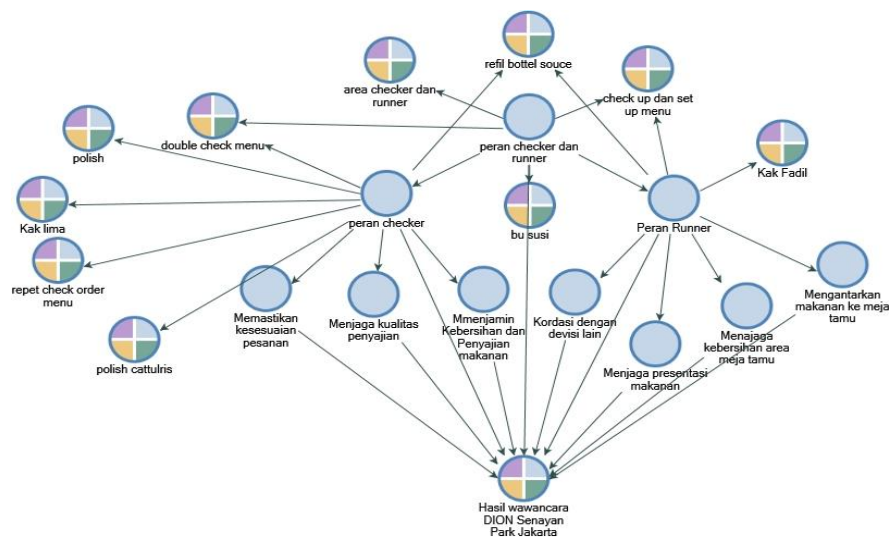
Gambar 4. 7 Project Map (NVivo) Tantangan Checker dan Runner

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan diagram yang ditampilkan dalam project map pada perangkat lunak NVivo, terlihat *checker* dan *runner* di *Restaurant* DION Senayan Park Jakarta menghadapi berbagai tantangan yang saling terkait dan memengaruhi proses kerja restoran. Dari hasil wawancara, dua informan yaitu, Saudara Roni sebagai *Assistant Leader*, dan Ibu Susi sebagai *Leader Checker dan Runner*, memberikan penekanan bahwa tantangan utama bagi *checker* adalah tingkat ketelitian yang tinggi, terutama saat volume pesanan meningkat, sehingga risiko kesalahan juga naik. Di sisi lain, *runner* menghadapi tantangan dalam memastikan pengantaran makanan tepat waktu, karena keterlambatan sedikit saja bisa mengurangi kepuasan pelanggan. Tekanan kerja saat jam sibuk juga menjadi faktor utama yang

memengaruhi kinerja *checker* dan *runner*, karena mereka harus tetap cepat bekerja namun tetap menjaga kualitas pelayanan. Selain itu, akurasi dan koordinasi antar *checker* serta konsistensi dalam memberikan layanan yang baik adalah hal penting yang sering mengalami hambatan jika komunikasi tidak berjalan efektif.

2) Alur kerja, Peran serta tugas *Checker* dan *Runner*



Gambar 4. 8 Project Map (NVivo) Alur kerja, Peran serta tugas *Checker* dan *Runner*

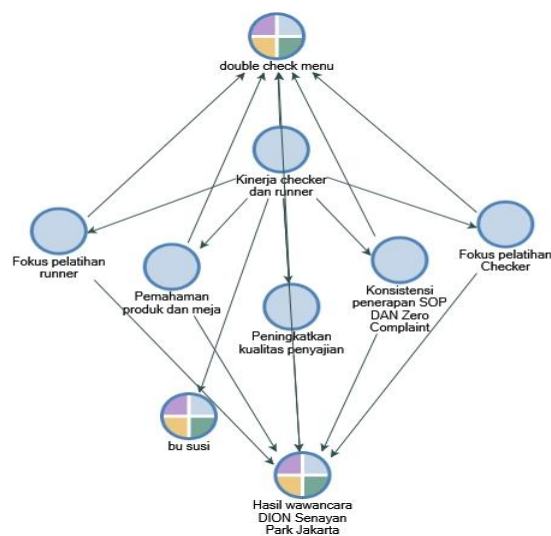
Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil project map pada perangkat lunak NVivo, alur kerja serta peran *checker* dan *runner* di *Restaurant DION Senayan Park Jakarta* menunjukkan keterkaitan yang erat dalam mendukung kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara, informan seperti Ibu Susi selaku *Leader Checker* dan *Runner* serta Saudara Fadil selaku *Staff Runner* memperkuat bahwa peran *checker* lebih memperhatikan detail teknis, seperti memastikan pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan, melakukan pengecekan ulang terhadap pesanan (*double check order menu*), menjaga kualitas penyajian, hingga memastikan

makanan dan alat saji tetap bersih. *Checker* juga bertanggung jawab melakukan perawatan alat makan, mengawasi area kerja, serta memastikan standar operasional tetap terpenuhi agar pesanan bisa sampai ke pelanggan dengan baik.

Sementara itu, *runner* memiliki tugas utama terkait pengantaran dan penyajian makanan kepada pelanggan. Runner diharuskan menjaga kebersihan area meja tamu, mengatur penempatan menu (*set up menu*), berkoordinasi dengan tim lain menggunakan alat komunikasi berupa HT (*handy talky*) bahwa makanan telah siap untuk di antar ke meja yang dituju, serta memastikan makanan disajikan dengan tampilan menarik dan tepat waktu. Selain itu, peran *runner* juga memperkuat kelancaran operasional melalui aktivitas seperti *refill* botol saus dan menjaga rapihnya area kerja.

3) Kinerja *Checker* dan *Runner*



Gambar 4. 9 Project Map (NVivo) Kinerja *Checker* dan *Runner*

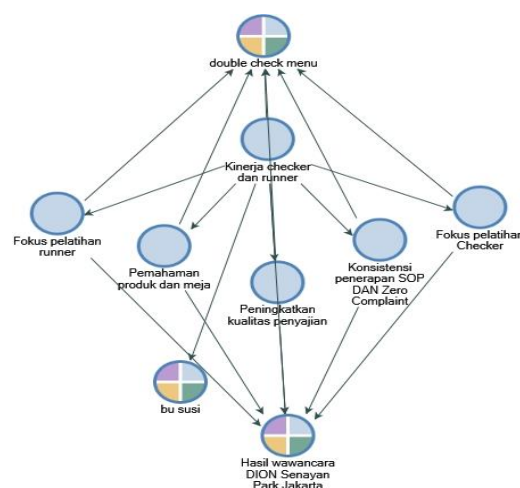
Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan project map pada perangkat lunak NVivo, kinerja *checker* dan *runner* di *Restaurant* DION Senayan Park Jakarta menunjukkan adanya peran yang saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan. Dari hasil

wawancara dengan informan, salah satunya Ibu Susi yang bertugas sebagai *Leader Checker dan Runner*, dapat diketahui bahwa *checker* memiliki tanggung jawab penting dalam melakukan pengecekan ulang menu (*double check menu*) agar pesanan sesuai dengan standar. Selain itu, pelatihan untuk *checker* juga difokuskan pada peningkatan kemampuan teliti serta konsistensi dalam menerapkan SOP dan prinsip *zero complaint*, sehingga mampu menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus.

Di sisi lain, *runner* memiliki tugas yang berkaitan langsung dengan kecepatan dan akurasi pelayanan di meja tamu. Pelatihan bagi *runner* berfokus pada pemahaman tentang produk dan meja, sehingga mereka tidak hanya bertugas mengantarkan makanan, tetapi juga memahami kebutuhan pelanggan secara lebih baik. Kerja sama antara *checker* dan *runner* ini memberikan dampak positif terhadap kualitas penyajian makanan, karena keduanya saling mendukung dalam menjaga standar kebersihan, keakuratan pesanan, serta kecepatan pelayanan.

4) Kualitas Penyajian Makanan

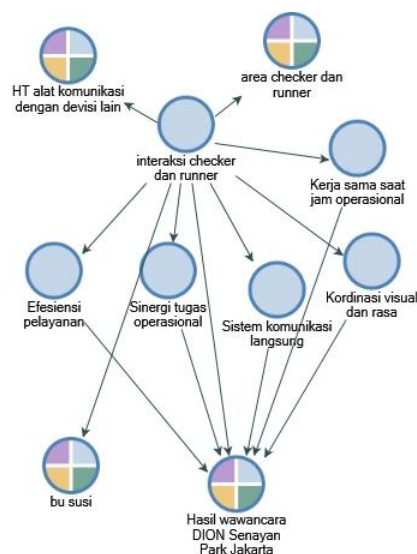


Gambar 4. 10 Project Map (NVivo) Kualitas Penyajian Makanan

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan diagram yang ditampilkan dalam *project map* pada perangkat lunak NVivo, kualitas penyajian makanan di *Restaurant DION Senayan Park Jakarta* dipengaruhi oleh berbagai indikator yang saling berkaitan. Dari hasil wawancara dengan informan, Ibu Susi selaku *Leader Checker* dan *Runner*, terlihat bahwa keberhasilan dalam penyajian makanan ditentukan oleh ketepatan waktu dalam menyajikan, ketelitian saat memeriksa ulang pesanan, serta pemahaman staf terhadap menu yang tersedia. Selain itu, kualitas penampilan dan rasa makanan juga merupakan aspek yang penting dan harus tetap dijaga, karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Keberhasilan dalam penyajian juga ditunjukkan oleh minimnya keluhan dari pelanggan, yang menunjukkan bahwa standar pelayanan restoran tetap konsisten. Dengan demikian, indikator-indikator tersebut menjadi parameter utama dalam menilai keberhasilan kualitas penyajian makanan yang berdampak pada pengalaman dan kepuasan konsumen di restoran.

5) Interaksi *Checker* dan *Runner*



Gambar 4. 11 Project Map (NVivo) Interaksi Checker dan Runner

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan diagram yang ditampilkan dalam *project map* pada perangkat lunak NVivo, interaksi antara checker dan runner di *Restaurant DION Senayan Park Jakarta* menunjukkan adanya mekanisme pemecahan masalah yang berfokus pada efisiensi pelayanan dan sinergi tugas operasional. Dari hasil wawancara, Ibu Susi selaku *Leader Checker* dan *Runner*, menekankan bahwa pelatihan yang menekankan penggunaan alat komunikasi HT (*handy talky*), kerja sama visual, dan pemahaman tentang alur kerja operasional menjadi dasar penting untuk mendukung berjalan lancarnya pelayanan. Interaksi antara *checker* dan *runner* dilakukan dalam kerja sama saat jam operasional, timbal balik dalam menyelesaikan tugas, serta komunikasi langsung di area kerja, sehingga efisiensi pelayanan bisa tercapai. Dengan adanya keterampilan yang didapatkan dari pelatihan serta interaksi yang efektif, kedua peran tersebut mampu saling melengkapi, baik dalam menjaga kualitas penyajian makanan maupun mempercepat proses kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengeluaran dalam pelatihan keterampilan serta penguatan komunikasi operasional memiliki dampak penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan dan menjaga kualitas layanan restoran tetap baik.

Melalui visualisasi ini, dapat dipahami secara sistematis mengenai peran masing-masing, pelatihan keterampilan yang diterima oleh *checker* dan *runner*, bentuk interaksi yang terjadi di antara keduanya, indikator keberhasilan dalam penyajian makanan, serta tantangan-tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, *project map* ini menjadi representasi konseptual yang menunjukkan keterkaitan antar aspek yang diteliti dalam rangka meningkatkan kualitas penyajian makanan di *restaurant DION Senayan park Jakarta*.

Tidak hanya fokus pada aspek teknis, *project map* dalam penelitian ini juga menekankan pentingnya partisipasi narasumber serta proses dokumentasi dalam memberikan

informasi mengenai proses kerja dan peran masing-masing posisi, terutama *checker* dan *runner*, yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan. Keterlibatan narasumber seperti Bu Susi, Kak Roni, Kak Oki, Kak Lima, dan Kak Fadil memberikan kontribusi penting dalam menjelaskan praktik kerja, tantangan yang dihadapi, serta strategi kolaborasi yang dilakukan di lapangan. Informasi yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi tersebut menjadi sumber utama dalam proses coding data dan turut memperkuat temuan yang divisualisasikan melalui project map NVivo.

Hasil akhir dari seluruh proses penelitian ini menunjukkan bahwa peran *checker* dan *runner* memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di *Restaurant DION Senayan Park*, Jakarta. Kualitas penyajian yang baik tidak terlepas dari kerja sama yang baik antara *checker* dan *runner*, yang secara efektif memastikan keakuratan pesanan, kecepatan penyajian, serta tampilan dan kebersihan makanan sesuai dengan standar operasional restoran. Dengan pendekatan yang sistematis dan bantuan perangkat lunak NVivo, *project map* yang berhasil dibuat memberikan gambaran lengkap mengenai hubungan antara peran, interaksi, pelatihan, indikator keberhasilan, serta tantangan yang dihadapi oleh *checker* dan *runner*. Visualisasi ini menegaskan bagaimana setiap elemen saling terkait dan bekerja sama untuk mendukung pencapaian kualitas layanan yang optimal serta kepuasan pelanggan.

2. Karakteristik Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan beberapa staf *checker* dan *runner* seperti, Ibu Susi selaku *Leader Checker dan Runner*, Saudara Lima sebagai *Staff Runner*, Saudara Roni sebagai *Assistant Leader*, serta Saudara Fadil dan Saudara Oki sebagai *Staff Runner*. Fokus dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi dan data yang valid dari 5 narasumber tersebut mengenai peran *checker* dan *runner* saling

berkontribusi dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di restaurant DION Senayan Parak Jakarta.

Tabel 4. 1 Karakteristik Wawancara

NO	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ibu Susi	<i>Leader Checker And Runner</i>	Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2024 Di area <i>Checker</i> Dan <i>Runner</i> , DION Senayan Park Jakarta
2.	Kak Lima	<i>Runner</i>	Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2024 Di area <i>Checker</i> Dan <i>Runner</i> , DION Senayan Park Jakarta
3.	Kak Roni	<i>Asisstant Leader</i>	Wawancara pada tanggal 19 Oktober 2024 Di area <i>Checker</i> Dan <i>Runner</i> , DION Senayan Park Jakarta
4.	Kak Fadil	<i>Staff Runner</i>	Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2024 Di area <i>Checker</i> Dan <i>Runner</i> , DION Senayan Park Jakarta
5.	Kak Oki	<i>Staff Runner</i>	Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2024 Di area <i>Checker</i> Dan <i>Runner</i> , DION Senayan Park Jakarta

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

B. Pembahasan

1. Tantangan yang Dihadapi oleh *Checker* dan *Runner*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti secara langsung dan wawancara dengan melibatkan beberapa staff *checker* dan *runner* seperti, Ibu Susi selaku *Leader Checker dan Runner*, Saudara Lima sebagai *Staff Runner*, Saudara Roni sebagai *Assistant Leader*, serta Saudara Fadil dan Saudara Oki sebagai *Staff Runner*. Dalam penelitian ini terdapat 3 tantangan yang memerlukan ketelitian, kecepatan, dan koordinasi yang baik. Masalah-masalah ini timbul baik dari segi teknis tugas yang harus dikerjakan maupun dari situasi kerja di restoran yang selalu berubah-ubah.

a. *Checker*

Memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan bahwa setiap makanan yang akan disajikan telah sesuai dengan pesanan yang diterima. Tantangan terbesar yang dihadapi oleh *checker* adalah saat terjadi lonjakan pesanan, di mana tim *checker* harus memeriksa setiap item dengan cermat dalam waktu singkat agar tidak terjadi kesalahan. Selain itu, *checker* juga harus menjaga koordinasi yang efektif dengan dapur (*kitchen*) agar makanan dapat segera disiapkan dan disajikan sesuai standar, baik dari segi tampilan, rasa, maupun waktu penyajian. Dalam kondisi ramai, risiko kesalahan seperti salah menu atau kekeliruan dalam urutan penyajian bisa meningkat apabila *checker* tidak fokus.

Tantangan tersebut sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Distri (2024), yang menyebutkan bahwa indikator penting bagi *checker* mencakup: perhatian terhadap detail, menguasai teknologi, komunikasi yang efektif, kemampuan *customer service*, serta ketahanan fisik dan mental. Dari indikator tersebut, aspek “perhatian terhadap detail” dan “komunikasi yang efektif” sangat relevan dengan tantangan yang dihadapi *checker*, khususnya dalam kondisi kerja dengan volume pesanan tinggi yang membutuhkan ketelitian serta koordinasi yang baik dengan tim dapur.

Pada kondisi operasional yang padat, risiko terjadinya kesalahan seperti ketidaksesuaian menu atau kekeliruan dalam urutan penyajian cenderung meningkat apabila *checker* tidak bekerja dengan fokus. Untuk mengantisipasi dan menangani kesalahan tersebut, pihak restoran biasanya memberikan solusi berupa pemberian *complimentary* atau hadiah gratis kepada pelanggan, seperti es krim, sebagai bentuk kompensasi atas ketidaknyamanan yang terjadi.

b. *Runner*

Menghadapi tantangan dalam menyampaikan makanan ke meja pelanggan secara cepat dan tepat. Kecepatan serta ketepatan menjadi faktor utama dalam pekerjaan ini. Saat restoran sedang ramai, *runner* harus tetap stabil dalam membawa makanan, menghindari kesalahan dalam pengantaran, mampu berkomunikasi secara efektif dengan *checker*, staf dapur dan pelayan atau *server*, serta tetap ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, *runner* juga bertugas menjaga kebersihan peralatan dan area kerja secara terus-menerus selama proses pengantaran berlangsung, yang membutuhkan kondisi fisik dan tingkat konsentrasi yang baik.

Tantangan tersebut sejalan dengan indikator yang dipaparkan oleh *EasyHealthyFoods* (2024) seperti, Lingkungan Tekanan Tinggi, Kerja Tim & Komunikasi, Mengelola Banyak Pesanan Secara Bersamaan. Indikator tersebut sangat relevan dengan tantangan yang dihadapi oleh *runner* khususnya dalam kondisi kerja dengan volume pesanan tinggi yang membutuhkan ketelitian serta koordinasi yang baik dengan *checker*, staf dapur dan pelayan atau *server*. serta tetap ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, *runner* juga bertugas menjaga kebersihan peralatan dan area kerja secara terus-menerus selama proses pengantaran berlangsung, yang membutuhkan kondisi fisik dan tingkat konsentrasi yang baik.

Pada kondisi operasional yang padat, risiko terjadinya kesalahan seperti keterlambatan dalam pengantaran makanan ke meja tamu, *runner* bertanggung jawab untuk mengantisipasi dan menangani

kesalahan tersebut. Pihak restoran biasanya memberikan solusi berupa pemberian complimentary atau hadiah gratis kepada pelanggan seperti es krim sebagai bentuk kompensasi atas ketidaknyamanan yang terjadi.

Keduanya, *checker* dan *runner*, menghadapi tantangan yang sama dalam mengelola komunikasi selama proses kerja berlangsung. Untuk menyelesaikan masalah ini, mereka menggunakan alat komunikasi seperti HT (*Handy Talky*) untuk menyampaikan berbagai informasi secara cepat, seperti pemberitahuan bahwa makanan sudah siap disajikan atau adanya keluhan dari pelanggan. Alat komunikasi ini sangat membantu dalam mempercepat urutan kerja serta mengurangi risiko kesalahan.

2. Alur Kerja, serta Pembagian Tugas *Checker* dan *Runner*

a. *Checker*

Bertugas sebagai seseorang yang menjadi konfirmasi akhir terhadap makanan yang telah disiapkan oleh staf dapur sebelum diberikan kepada *runner* untuk diantarkan ke meja tamu. Tugas *Checker* mencakup pengecekan dan memastikan kesesuaian pesanan berdasarkan tiket order, serta memastikan tampilan dan rasa makanan sesuai dengan standar penyajian. Selain itu, *Checker* juga wajib memastikan makanan disajikan tepat waktu dan tidak melewati batas waktu yang ditentukan. Dalam tugasnya, *Checker* harus menjaga komunikasi yang baik dan jelas dengan pihak dapur serta memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada *runner* mengenai makanan yang siap diantarkan ke meja tamu.

b. *Runner*

Bertugas mengambil makanan dari area *checker* dan mengantarkannya langsung ke meja tamu secara cepat dan tepat. *Runner* harus menjamin bahwa makanan disajikan sesuai dengan nomor meja yang diminta serta tetap dalam kondisi yang bersih dan aman. Selain itu, *runner* juga harus memberitahu *checker* jika ada keluhan dari tamu atau makanan yang tidak sesuai dengan pesanan.

Runner harus memahami posisi meja, standar pelayanan, serta mampu berkomunikasi dengan tamu secara sopan dan profesional.

Proses kerja dimulai ketika dapur selesai menyiapkan makanan dan menyerahkannya kepada *checker*. Setelah makanan dicek oleh *checker*, informasi akan diberikan melalui alat komunikasi berupa HT (*handy talky*) kepada *runner* bahwa makanan telah siap untuk diantar. *Runner* kemudian mengambil makanan sesuai dengan instruksi dari *checker* dan mengantarkannya ke meja yang dituju. Jika terjadi keluhan atau permintaan khusus dari tamu, *runner* akan memberi tahu kembali kepada *checker* dan dapur untuk ditindak lanjuti.

Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan alur kerja yang terstruktur, proses penyajian makanan di restoran dapat berjalan lancar, cepat, dan minim kesalahan. Kemitraan serta komunikasi yang baik antara *checker* dan *runner* menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan makanan kepada pelanggan.

3. Peran *Checker* dan *Runner* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Berdasarkan pengamatan langsung yang di lakukan oleh peneliti serta wawancara mendalam dengan para staf *checker* dan *runner*, seperti Ibu Susi sebagai *Leader Checker* dan *Runner*, Saudara Lima sebagai *Staff Runner*, Saudara Roni sebagai *Assistant Leader*, Saudara Fadil dan Saudara Oki sebagai *Staff Runner*, terlihat bahwa peran *checker* dan *runner* memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kinerja seluruh tim, terutama dalam hal penyajian makanan yang berkualitas dan tepat waktu.

Hal ini sejalan dengan teori indikator yang dikemukakan oleh Mahsum dalam Feel et al. (dalam jurnal Reni Silviah, 2024), yang menyebutkan bahwa kinerja karyawan dapat dilihat melalui beberapa aspek, antara lain: mengutamakan kerja sama tim, pelayanan yang efektif dan efisien, tingkat keterampilan serta pendidikan sesuai dengan bidang pekerjaan, serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan kebijakan organisasi. Dari indikator tersebut, aspek “mengutamakan kerja sama tim” serta “pelayanan yang efektif” sangat relevan dengan peran *checker* dan *runner*, karena keduanya dituntut untuk

menjaga koordinasi yang solid dan memberikan pelayanan yang cepat serta akurat agar kualitas penyajian makanan tetap terjaga.

a. *Checker*

Memiliki tanggung jawab penting sebagai pihak yang menghubungkan dapur dengan tim pelayanan. Dalam praktiknya, *checker* bertugas memastikan bahwa setiap hidangan yang dikeluarkan dari dapur memenuhi standar yang ditentukan, baik dalam hal kelengkapan pesanan, tampilan makanan, maupun waktu pengantaran. Peran ini membutuhkan tingkat ketelitian tinggi, terutama pada saat terjadi lonjakan pesanan yang menyebabkan volume kerja meningkat drastis.

Checker harus mampu mempertahankan konsistensi kinerja agar tidak terjadi kesalahan seperti salah antar pesanan atau keterlambatan. Ketelitian *checker* dalam memastikan bahwa setiap tiket pesanan sesuai dengan item makanan yang disiapkan sangat berpengaruh terhadap efisiensi proses penyajian dan mengurangi potensi keluhan dari pelanggan. Oleh karena itu, *checker* secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kinerja tim melalui kontrol mutu dan kecepatan pelayanan.

b. *Runner*

Bertugas utama mengantarkan makanan dari area *checker* ke meja tamu secara cepat, tepat, dan dalam kondisi baik. *Runner* merupakan bagian terdepan dalam pelayanan langsung kepada pelanggan, karena mereka sering berinteraksi langsung dengan tamu. Selain kecepatan dan akurasi, *runner* juga dituntut untuk memiliki sikap ramah, komunikatif, dan profesional. Dalam kondisi kerja yang padat, *runner* harus tetap menjaga performa secara konsisten agar tidak terjadi keterlambatan pengantaran atau kesalahan antar pesanan. Kemampuan *runner* dalam mengenali nomor meja, mengingat permintaan khusus pelanggan, serta menanggapi keluhan secara cepat juga menjadi penilaian penting dalam menilai kinerjanya.

4. Kontribusi *Checker* dan *Runner* terhadap Kualitas Penyajian Makanan

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti serta wawancara dengan beberapa staf *checker* dan *runner*, seperti Ibu Susi selaku *Leader Checker dan Runner*, Saudara Lima sebagai *Staff Runner*, Saudara Roni sebagai *Assistant Leader*, serta Saudara Fadil dan Saudara Oki sebagai *Staff Runner*, diperoleh gambaran bahwa kontribusi peran *checker* dan *runner* sangat krusial dalam menjaga kualitas penyajian makanan. Hal ini terlihat dari tanggung jawab mereka dalam memastikan pesanan sesuai standar, disajikan tepat waktu, serta tetap memenuhi aspek estetika penyajian sebelum diterima oleh pelanggan.

Kualitas penyajian makanan merupakan bagian yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan bagi pelanggan. Dalam bisnis restoran, kualitas makanan yang disajikan tidak hanya bergantung pada kemampuan *chef* atau dapur dalam memasak, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh peran *checker* dan *runner* yang bertugas pada tahap akhir proses pelayanan. Kedua posisi ini berperan sebagai ujung tombak dalam alur penyajian, di mana keakuratan, ketepatan waktu, serta estetika penyajian harus tetap dipertahankan hingga makanan sampai di meja pelanggan. Jika terjadi kesalahan pada tahapan ini, seperti kesalahan pesanan, keterlambatan, atau penyajian yang tidak sesuai dengan SOP, maka dampaknya langsung dirasakan oleh pelanggan, yang berpotensi merusak kepuasan dan loyalitas mereka terhadap restoran.

Sejalan dengan hal tersebut, (Widodo 2024) menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator utama dalam penyajian makanan, yaitu : Kebersihan penyajian, yaitu makanan harus disajikan dalam kondisi higienis dan bebas dari kontaminasi, Tata letak (*plating*), di mana penataan makanan harus menarik secara visual dengan memperhatikan kombinasi warna, bentuk, dan proporsi, Suhu sajian, yakni memastikan makanan panas tetap disajikan panas dan makanan dingin tetap dingin sesuai standar, Ketepatan waktu penyajian untuk menjaga cita rasa dan kualitas makanan, Kelengkapan peralatan dan pelayanan, termasuk ketersediaan

alat makan yang sesuai, garnish, serta sikap pelayanan yang ramah dan profesional.

a. *Checker*

Memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan setiap makanan yang keluar dari dapur memenuhi standar yang ditentukan. Hal ini mencakup pemeriksaan apakah makanan sesuai dengan pesanan, kondisi makanan (panas, tekstur, dan tingkat matang), serta penampilan visual yang menarik. Kesalahan pada tahap ini dapat menyebabkan kekecewaan atau kesalahpahaman bagi pelanggan, terutama dalam situasi yang sangat sibuk. Oleh karena itu, ketelitian dan keterampilan teknis *checker* dalam memeriksa setiap item makanan merupakan komponen kunci dalam menjaga konsistensi mutu penyajian makanan.

b. *Runner*

Bertugas memastikan makanan yang telah dikonfirmasi oleh *checker* sampai ke meja pelanggan dalam kondisi yang layak dan tepat waktu. Tugas *runner* bukan hanya bersifat fisik dalam hal pengantaran, tetapi juga melibatkan kemampuan berkomunikasi dengan baik, pemahaman tentang tata letak meja, serta kemampuan menangani keluhan pelanggan secara sopan dan profesional. Ketepatan waktu pengantaran makanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan, sehingga kemampuan *runner* dalam menjaga alur pengantaran tanpa kesalahan sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap restoran.

Untuk mendukung kelancaran tugas *checker* dan *runner*, penggunaan sistem komunikasi internal seperti *Handy Talky* (HT) memberikan kontribusi besar. Alat komunikasi ini memungkinkan kedua pihak untuk saling berkoordinasi secara cepat dan efisien, seperti memberi tahu bahwa makanan telah siap atau menangani permintaan khusus dari pelanggan. Penggunaan HT tidak hanya mempercepat proses komunikasi, tetapi juga mengurangi risiko miskomunikasi yang bisa menimbulkan kesalahan penyajian. Selain

itu, strategi kompensasi seperti memberikan *complimentary* kepada pelanggan saat terjadi kesalahan pelayanan menunjukkan tanggung jawab dan komitmen restoran terhadap kualitas layanan. Tindakan ini dapat memperbaiki kekecewaan pelanggan dan membantu membangun citra positif terhadap responsivitas restoran dalam menangani keluhan.

Secara keseluruhan, peran *checker* dan *runner* dalam memastikan kualitas penyajian makanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan cara kerja tim, koordinasi yang baik, serta sikap peduli terhadap kepuasan pelanggan. Kerja sama yang kuat antara kedua posisi tersebut, didukung oleh alat komunikasi yang efektif dan manajemen operasional yang baik, menjadi dasar utama dalam menciptakan pengalaman makan yang memuaskan di *Restaurant DION* Senayan Park Jakarta.

5. Upaya Pemecahan Masalah dan Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan sejumlah tantangan yang kerap dihadapi oleh kedua posisi tersebut, terutama pada saat terjadi lonjakan pesanan (*peak hours*) dan dalam kondisi kerja yang dinamis. Tantangan tersebut meliputi ketidaksesuaian pesanan, keterlambatan pengantaran, kurangnya koordinasi, hingga kesalahan komunikasi antar tim. Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut, diperlukan pendekatan pemecahan masalah (*problem solving*) yang sistematis dan berbasis pada manajemen mutu pelayanan.

Salah satu upaya strategis yang telah diterapkan oleh pihak manajemen *Restaurant DION* Senayan Park Jakarta adalah penyelenggaraan pelatihan berkala kepada karyawan, khususnya bagi *checker* dan *runner*. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan *non-teknis*, seperti pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP), keterampilan komunikasi, serta kemampuan dalam mengelola tekanan kerja di situasi sibuk. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan seluruh staf memiliki kesamaan pemahaman terhadap standar pelayanan dan mampu menjalankan tugasnya secara optimal.

Selain pelatihan, manajemen juga telah mengimplementasikan penggunaan alat bantu komunikasi seperti *Handy Talky* (HT) yang berfungsi untuk mempercepat dan mempermudah koordinasi antar bagian. HT menjadi solusi yang efektif dalam menyampaikan informasi secara *real-time*, seperti notifikasi kesiapan makanan dari dapur, perubahan pesanan dari pelanggan, hingga respons terhadap keluhan. Penggunaan alat komunikasi ini secara langsung meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi potensi miskomunikasi, serta mempercepat waktu respons terhadap permintaan pelanggan. Di sisi lain, ketika terjadi kesalahan pelayanan, seperti keterlambatan pengantaran makanan atau kesalahan pesanan, manajemen memberikan bentuk kompensasi kepada pelanggan berupa *complimentary* produk, seperti es krim atau minuman gratis. Strategi ini tidak hanya meredam ketidakpuasan pelanggan, tetapi juga menunjukkan adanya komitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan.

Implikasi *managerial* dari temuan ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan, evaluasi, dan pembinaan karyawan menjadi bagian integral dalam proses peningkatan kinerja tim. Monitoring kinerja *checker* dan *runner* secara berkala memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi titik-titik lemah dalam operasional dan segera merespons dengan solusi yang tepat. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui observasi langsung, laporan kerja harian, atau bahkan umpan balik dari pelanggan. Selain itu, pembinaan *soft skill* seperti kemampuan komunikasi interpersonal, etika kerja, empati dalam melayani pelanggan, serta sikap profesional menjadi aspek penting yang perlu dikembangkan secara berkelanjutan.

Upaya *managerial* ini juga memiliki dampak jangka panjang terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan memperkuat peran *checker* dan *runner* melalui pelatihan, sistem komunikasi yang efektif, serta pembinaan berkelanjutan, restoran mampu menciptakan sistem kerja yang lebih adaptif, tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dan siap menghadapi situasi operasional yang kompleks. Hal ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, loyalitas konsumen, serta citra positif restoran di tengah persaingan industri jasa makanan yang semakin

kompetitif.

Strategi dari pemecahan masalah yang diterapkan oleh manajemen *Restaurant DION Senayan Park Jakarta* menunjukkan pentingnya sinergi antara operasional dan pengelolaan sumber daya manusia. Keberhasilan dalam menangani tantangan *checker* dan *runner* bukan hanya bergantung pada individu yang menjalankan tugasnya, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh peran aktif manajemen dalam menciptakan sistem kerja yang efektif, efisien, dan berorientasi pada mutu layanan.