

ABSTRAK

Intan Irfan, 06362111024, *Peranan Waiter dan Waitress dalam menjaga kepuasan tamu di Sabua Cafe The Batik Hotel*, Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata , Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun, Pembimbing I Muslim Fadel, Pembimbing II Srilian L Dai.

Sabua Cafe merupakan *Cafe* yang berada dalam *The Batik Hotel*. *Cafe* ini semua *Waiter* dan *Waitress* sebagian besar sudah melakukan tugas sesuai dengan tugas para *Waiter* dan *Waitress* sebagaimana mestinya. Namun, terdapat satu masalah yaitu *complaint* atau keluhan dari tamu terkait rasa minuman yang disajikan oleh *Waiter* dan *Waitress* yang berubah-ubah. *Complaint* atau keluhan dari tamu ini sudah seringkali terjadi, namun solusi yang ditawarkan adalah *Waiter* dan *Waitress* hanya mengganti minuman, dimana solusi ini hanya menyelesaikan masalah untuk sementara waktu. Oleh karena itu, dilakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah di *Sabua Cafe* seringkali terjadi *complaint* terkait rasa minuman yang tidak konsisten. Hal ini dikarenakan tidak terdapat SOP pembuatan minuman di *Sabua Cafe* sehingga ketika yang menyajikan minuman tersebut adalah *Waiter* dan *Waitress* yang berbeda, maka rasa minuman juga akan berbeda. Rasa minuman tergantung pada cara pembuatan dan penyajian dari masing-masing *Waiter* dan *Waitress*.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah peran *Waiter* dan *Waitress* dalam menjaga kepuasan tamu dan memberikan pelayanan di *Sabua Cafe* sudah cukup baik meskipun terdapat satu masalah terkait keluhan tamu yaitu rasa dari minuman yang tidak konsisten. Untuk itu, solusi yang dapat ditawarkan dari hasil penelitian ini adalah menyeragamkan takaran pembuatan minuman dengan cara penyusunan SOP pembuatan minuman di *Sabua Café*.

Kata kunci: *Peranan, Waiter dan Waitress, kepuasan*

ABSTRACT

Intan Irfan, 06362111024, *The role of Waiters and Waitresses in maintaining guest satisfaction at Sabua Cafe The Batik Hotel, Diploma III Travel Business Study Program, Faculty of Cultural Sciences, Khairun University, Supervisor I Muslim Fadel, Supervisor II Srilian L Dai.*

Sabua Cafe is a cafe located in The Batik Hotel. In this cafe, most of the waiters and waitresses have carried out their duties according to the duties of the waiters and waitresses as they should. However, there is one problem, namely complaints from guests regarding the changing taste of the drinks served by Waiters and Waitresses. Complaints or complaints from guests often occur, but the solution offered is that the waiter and waitress only change the drink, where this solution only solves the problem temporarily. Therefore, this research was carried out using qualitative methods with data collection techniques used, namely observation, interviews and documentation.

The results of this research are that at Sabua Cafe complaints often occur regarding the inconsistent taste of drinks. This is because there is no SOP for making drinks at Sabua Cafe so that when different waiters and waitresses serve the drinks, the taste of the drinks will also be different. The taste of the drink depends on how it is made and served by each Waiter and Waitress.

The conclusion that can be drawn is that the role of Waiters and Waitresses in maintaining guest satisfaction and providing service at Sabua Cafe is quite good even though there is one problem related to guest complaints, namely the inconsistent taste of drinks. For this reason, the solution that can be offered from the results of this research is to standardize the measurements for making drinks by preparing SOPs for making drinks at Sabua Café.

Keywords: Role, Waiter and Waitress, Satisfaction