

Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Waiter Di Hotel Mersi Bukittinggi

Fifi Syofyanti¹), Inayatul Husna² , Wina Asty³

fifisof123@gmail.com¹ , inayatulhusna@umsc.ac.id² , Astywina83@gmail.com³

Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Abstrak

Kualitas pelayanan pramusaji (waiter) merupakan salah satu faktor penentu kepuasan tamu di restoran hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi kompetensi waiter di Hotel Mersi Bukittinggi dan mengimplementasikan pelatihan berbasis Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) guna meningkatkan kualitas pelayanan secara terukur. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif tindakan (qualitative action research) yang dilaksanakan di Hotel Mersi Bukittinggi pada periode Maret–Agustus 2022. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, dan studi literatur dengan melibatkan empat informan, yaitu General Manager, dua orang waiter tetap, dan satu peserta magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum intervensi pelatihan, waiter belum sepenuhnya memahami dan menerapkan prosedur pelayanan sesuai SKKNI: kesiapan dalam menyambut tamu masih kurang optimal, konfirmasi pesanan tidak dilakukan secara konsisten, dan komunikasi saat membersihkan meja belum terjalin dengan baik. Setelah dilaksanakan pelatihan selama satu minggu yang berfokus pada elemen greeting dan memproses pesanan, terjadi peningkatan yang signifikan pada aspek-aspek tersebut. Waiter mampu melakukan greeting dengan ramah dan profesional, mencatat serta mengulang pesanan secara akurat, dan berkomunikasi lebih baik dengan tamu saat proses clear up. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SKKNI melalui program pelatihan terstruktur secara efektif meningkatkan kompetensi waiter dan berdampak positif pada kualitas pelayanan restoran hotel.

Kata Kunci: SKKNI, kompetensi waiter, kualitas pelayanan, pelatihan, restoran hotel

Abstract

The quality of waiter service is one of the key determinants of guest satisfaction in hotel restaurants. This study aims to describe the current state of waiter competency at Hotel Mersi Bukittinggi and to implement training based on the Indonesian National Work Competency Standard (SKKNI) in order to improve service quality in a measurable way. The method employed is qualitative action research conducted at Hotel Mersi Bukittinggi during March–August 2022. Data were collected through in-depth interviews, field observation, documentation, and literature review involving four informants: the General Manager, two permanent waiters, and one intern. Results indicate that prior to the training intervention, waiters had not fully understood or applied SKKNI service procedures: guest welcoming readiness was suboptimal, order confirmation was inconsistent, and communication during table-clearing was inadequate. Following a one-week training program focused on greeting and order-taking elements, significant improvement was observed in these areas. Waiters were able to perform friendly and professional greetings, accurately record and repeat

orders, and communicate more effectively with guests during clear-up. This study concludes that applying SKKNI through a structured training program effectively enhances waiter competency and positively impacts hotel restaurant service quality.

Keywords: SKKNI, waiter competency, service quality, training, hotel restaurant

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Kota Bukittinggi membawa dampak langsung pada pertumbuhan industri perhotelan yang semakin kompetitif. Hotel-hotel di kota ini bersaing untuk menarik wisatawan domestik maupun mancanegara, sehingga kualitas layanan menjadi faktor pembeda yang krusial. Salah satu ujung tombak pelayanan hotel adalah departemen Food and Beverage, khususnya waiter atau pramusaji yang berinteraksi langsung dengan tamu setiap hari.

Waiter mengemban tanggung jawab yang tidak sederhana. Selain menyajikan makanan dan minuman, seorang waiter harus mampu berkomunikasi dengan baik, menguasai seluruh produk yang ditawarkan, serta memiliki etika pelayanan yang tinggi (Siti F., 2016). Dalam konteks industri perhotelan, kepuasan tamu merupakan tujuan utama yang harus dicapai, dan pelayanan yang melampaui ekspektasi tamu akan menciptakan loyalitas jangka panjang (Hasibuan dalam Khaerunnisa, 2014).

Hotel Mersi Bukittinggi merupakan hotel berbasis syariah berdesain minimalis yang berdiri sejak 25 Juni 2016. Nama hotel ini diambil dari singkatan Merapi dan Singgalang, dua gunung yang mengelilingi kota Bukittinggi, sebagai simbol kokoh dan damai. Hotel ini berlokasi strategis dengan berbagai departemen operasional, termasuk departemen Food and Beverage yang memerlukan tenaga waiter berkompentensi tinggi.

Dari hasil observasi awal, ditemukan sejumlah permasalahan pada kinerja waiter di Hotel Mersi: waiter tidak mengulang pesanan tamu sehingga menimbulkan kekeliruan saat pengiriman ke dapur, kurangnya pengetahuan tentang menu restoran, minimnya komunikasi dengan tamu saat proses penyajian dan pembersihan meja, serta rendahnya motivasi kerja tenaga magang yang juga dilibatkan dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi waiter di Hotel Mersi belum sepenuhnya memenuhi standar yang disyaratkan oleh industri.

Solusi yang relevan untuk permasalahan ini adalah penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sebagai acuan peningkatan kompetensi. SKKNI merupakan rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan persyaratan jabatan (Permenaker No. 3 Tahun 2016). Untuk bidang perhotelan dan restoran, SKKNI telah ditetapkan melalui SK KEP.239/MEN/X/2004 yang mencakup elemen-elemen kompetensi waiter secara komprehensif.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan kondisi aktual kompetensi waiter di Hotel Mersi Bukittinggi berdasarkan standar SKKNI; dan (2) mengukur efektivitas program pelatihan berbasis SKKNI dalam meningkatkan kompetensi waiter, khususnya pada aspek greeting dan memproses pesanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tindakan (qualitative action research). Menurut Sugiyono (2011), metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Desain tindakan dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan menggambarkan kondisi, tetapi juga melakukan intervensi berupa pelatihan untuk memecahkan permasalahan nyata di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di restoran Hotel Mersi Bukittinggi, Jalan Yos Sudarso, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, selama periode Maret hingga Agustus 2022. Objek penelitian adalah kompetensi waiter sesuai standar SKKNI. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu terkait keahlian dan kedekatan dengan objek penelitian (Moleong, 2015). Informan terdiri dari General Manager Hotel Mersi, dua orang waiter tetap, dan satu peserta magang yang turut dilibatkan dalam pelayanan restoran.

Data dikumpulkan melalui empat teknik: (1) wawancara mendalam untuk menggali informasi dari General Manager terkait kondisi operasional dan kompetensi waiter; (2) observasi lapangan untuk mengamati secara langsung praktik pelayanan waiter; (3) pelatihan sebagai bentuk tindakan intervensi; dan (4) dokumentasi berupa foto kegiatan dan catatan lapangan. Data sekunder diperoleh dari regulasi SKKNI, buku referensi, dan artikel ilmiah terkait.

Analisis data mengikuti model Miles dan Sugiyono (2014) yang terdiri dari empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data (menyederhanakan dan memilah informasi yang relevan), penyajian data, serta penarikan dan verifikasi simpulan. Validitas data ditingkatkan melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi lapangan.

Program pelatihan dirancang selama satu minggu dengan pendekatan informal training, berfokus pada dua elemen SKKNI yang paling bermasalah: greeting dan memproses pesanan. Materi pelatihan mencakup prosedur penyambutan tamu sesuai waktu layanan, teknik pencatatan dan konfirmasi pesanan, pengetahuan menu restoran, serta etika komunikasi saat clear up.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Hotel Mersi Bukittinggi

Hotel Mersi Bukittinggi berdiri pada 25 Juni 2016, dirancang dengan konsep minimalis, syariah, dan bernuansa budaya Minangkabau. Lokasinya yang strategis memudahkan tamu mengakses berbagai objek wisata bersejarah di Bukittinggi dalam radius 15 menit berjalan kaki. Hotel ini dipimpin oleh seorang General Manager dan memiliki sejumlah departemen, termasuk Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Marketing, Security, dan Engineering. Pada departemen Food & Beverage, tenaga waiter tetap berjumlah dua orang yang pada waktu penelitian harus merangkap tugas di bagian kitchen, dibantu oleh peserta magang dari SMK.

Elemen Kompetensi SKKNI Waiter

Standar kompetensi waiter dalam SKKNI bidang Hotel & Restaurant (SK KEP.239/MEN/X/2004) terdiri dari tujuh elemen utama yang dijadikan acuan penilaian dalam penelitian ini.

Tabel 1. Elemen Kompetensi SKKNI Waiter dan Kriteria Unjuk Kerja

No	Elemen Kompetensi SKKNI	Kriteria Unjuk Kerja Utama
1	Menyiapkan area restoran	Membersihkan area makan, memeriksa fasilitas, menata meja dan kursi sesuai standar
2	Menyiapkan dan mengatur meja	Menyusun meja sesuai standar perusahaan, memeriksa kebersihan perlengkapan
3	Menyambut pelanggan (Greeting)	Menyambut tamu dengan sopan, mengantar ke meja, menyajikan menu
4	Mengambil dan memproses pesanan	Mencatat pesanan secara akurat, mengulangi pesanan, menyampaikan ke dapur
5	Menyajikan dan membersihkan hidangan	Menyajikan tepat waktu, berkomunikasi saat clear up, menjaga kebersihan meja
6	Menutup area restoran	Menyimpan perlengkapan, menata ulang area untuk pelayanan berikutnya
7	Berkomunikasi di tempat kerja	Berkomunikasi terbuka, profesional, ramah, dan sopan dengan tamu

Sumber: Permenaker No. 3 Tahun 2016; SK KEP.239/MEN/X/2004

Ketujuh elemen tersebut menjadi acuan evaluasi kondisi awal dan pengukuran hasil pelatihan yang dilakukan terhadap waiter Hotel Mersi Bukittinggi.

Kondisi Kompetensi Waiter Sebelum Pelatihan

Berdasarkan wawancara dengan General Manager, ditemukan bahwa waiter Hotel Mersi belum memiliki kompetensi yang terstandarisasi sesuai SKKNI. General Manager menyatakan bahwa karyawan restoran memang pernah mengikuti uji kompetensi, namun penerapan standar dalam keseharian masih jauh dari yang diharapkan. Keterbatasan jumlah SDM — hanya dua waiter tetap yang harus merangkap tugas dapur — menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dari observasi lapangan, ditemukan tiga masalah utama. Pertama, pada saat greeting, sebagian waiter menampilkan ekspresi yang kurang tulus dan sering lupa menanyakan nomor kamar tamu breakfast, sehingga menimbulkan kerepotan saat verifikasi data tamu.

Padahal, SKKNI mensyaratkan bahwa setiap tamu harus disambut sesuai standar pelayanan perusahaan secara konsisten. Kedua, dalam proses taking order, waiter tidak terbiasa mengulang pesanan tamu sebelum menyerahkannya ke dapur, yang mengakibatkan sering terjadi kekeliruan menu. Sebagian waiter juga kurang memahami bahan dan cara pengolahan menu yang tersedia. Ketiga, saat proses penyajian dan clear up, waiter tidak berkomunikasi dengan tamu — tidak meminta izin sebelum membersihkan peralatan makan yang sudah selesai digunakan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Rendrawan (2020) yang menemukan bahwa profesionalisme waiter dalam pelayanan, termasuk aspek komunikasi dan kecepatan, menjadi sumber keluhan tamu di departemen F&B hotel. Arifianto (2017) juga menegaskan perlunya pendampingan captain terhadap waiter agar standar pelayanan SOP dapat diterapkan secara konsisten.

Pelaksanaan Pelatihan Berbasis SKKNI

Pelatihan dilaksanakan selama satu minggu dengan pendekatan informal training, melibatkan dua waiter tetap dan peserta magang. Proses diawali dengan tahap persiapan: koordinasi dengan General Manager, identifikasi kebutuhan pelatihan berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal, serta penyusunan materi pelatihan yang disesuaikan dengan SKKNI.

Materi pelatihan mencakup empat pokok bahasan: (1) pengenalan prosedur pelayanan restoran secara menyeluruh, dari greeting hingga bid farewell; (2) teknik greeting yang benar sesuai waktu layanan — Selamat Pagi (00.01–10.00), Selamat Siang (10.01–15.00), Selamat Sore (15.01–18.00), dan Selamat Malam (18.01–24.00) — disertai sikap sopan dan senyum tulus; (3) prosedur taking order menggunakan sistem triplicat di mana pesanan ditulis rangkap tiga untuk dapur, kasir, dan waiter, serta kewajiban mengulang pesanan sebelum meninggalkan meja tamu; dan (4) pengetahuan produk meliputi hafalan menu, bahan baku, dan cara pengolahan setiap hidangan.

Rivai dan Sagala (2011) mendefinisikan pelatihan sebagai proses sistematis untuk mengubah perilaku pegawai agar selaras dengan tujuan organisasi. Dalam konteks ini, pelatihan tidak hanya bertujuan meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk sikap dan motivasi kerja yang positif pada waiter dan peserta magang.

Hasil Pelatihan dan Evaluasi

Setelah program pelatihan selesai, evaluasi dilakukan melalui observasi langsung dan perbandingan dengan kondisi awal. Tabel 2 merangkum perubahan yang terjadi pada setiap aspek kompetensi yang dilatih.

Tabel 2. Perbandingan Kompetensi Waiter Sebelum dan Setelah Pelatihan

Aspek Kompetensi	Kondisi Awal (Sebelum Pelatihan)	Kondisi Akhir (Setelah Pelatihan)
Greeting	Senyum kurang tulus; sering lupa menanyakan nomor kamar tamu	Greeting ramah dan konsisten; nomor kamar selalu dikonfirmasi
Memproses Pesanan	Tidak mengulang pesanan; sering keliru saat mengantarkan ke dapur	Pesanan dicatat dan diulang dengan jelas; pengiriman ke dapur akurat
Pengetahuan Menu	Sebagian waiter tidak hafal menu dan cara pengolahannya	Waiter mampu menjelaskan menu, bahan, dan proses pengolahan
Komunikasi saat Clear Up	Tidak meminta izin kepada tamu saat membereskan meja	Selalu meminta izin/permisi sebelum membersihkan peralatan
Penyiapan Area	Area sudah disiapkan sebelum pelayanan; sesuai SOP perusahaan	Konsisten dijalankan; fasilitas diperiksa sebelum tamu datang

Sumber: Hasil observasi dan wawancara lapangan, 2022

Berdasarkan tabel di atas, peningkatan paling signifikan terjadi pada aspek memproses pesanan dan komunikasi saat clear up. Sebelum pelatihan, kedua aspek ini menjadi sumber utama keluhan tamu dan kekeliruan operasional. Setelah pelatihan, waiter secara konsisten mengulang pesanan, mencatat dengan jelas menggunakan buku order, dan selalu meminta izin kepada tamu sebelum membersihkan peralatan.

Pada aspek greeting, perubahan juga terlihat nyata. Waiter tidak hanya mengucapkan salam, tetapi juga menampilkan ekspresi yang lebih tulus dan selalu mengonfirmasi nomor kamar tamu breakfast — praktik yang sebelumnya sering terlupakan. Perubahan ini sejalan dengan temuan Mc.Clelland dalam Sedarmayanti (2011) bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang berpengaruh langsung terhadap kinerja; dengan meningkatnya kompetensi, kualitas kerja pun ikut meningkat.

Aspek penyiapan area restoran dan penutupan area relatif tidak bermasalah sejak awal karena General Manager telah menetapkan SOP yang berjalan. Fokus pelatihan pada dua elemen yang paling bermasalah terbukti efisien karena hasilnya terasa langsung pada pengalaman tamu. Ahmad Yani dkk. (tanpa tahun) dalam penelitian mereka di Gao Coffee juga menemukan bahwa komunikasi antarpramusaji dan pengunjung menjadi aspek kritis yang paling berdampak pada persepsi kualitas layanan kafe.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa SKKNI bukan sekadar dokumen normatif, melainkan alat manajemen yang praktis dan aplikatif untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja restoran hotel. Penerapan SKKNI melalui pelatihan terstruktur memberikan waiter pemahaman yang jelas tentang standar yang harus dicapai sekaligus meningkatkan rasa percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kondisi awal kompetensi waiter di Hotel Mersi Bukittinggi belum sepenuhnya memenuhi standar SKKNI, terutama pada elemen greeting, memproses pesanan, dan komunikasi saat clear up. Setelah dilaksanakan program pelatihan satu minggu berbasis SKKNI, terjadi peningkatan nyata pada ketiga aspek tersebut. Waiter mampu melaksanakan greeting secara profesional, mencatat dan mengulang pesanan secara akurat, serta berkomunikasi aktif dengan tamu selama proses pelayanan. Temuan ini membuktikan bahwa SKKNI dapat dijadikan acuan yang efektif untuk program peningkatan kompetensi waiter di hotel skala menengah.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diajukan: (1) Hotel Mersi Bukittinggi disarankan menjadikan pelatihan berbasis SKKNI sebagai program rutin, minimal satu kali per tahun; (2) setiap peserta magang wajib mendapatkan orientasi kompetensi SKKNI sebelum dilibatkan dalam pelayanan langsung; (3) manajemen perlu mempertimbangkan penambahan tenaga waiter untuk mengurangi beban rangkap tugas yang berdampak pada kualitas pelayanan; (4) pembuatan buku panduan pelayanan internal berbasis SKKNI disarankan sebagai referensi harian waiter; dan (5) evaluasi kompetensi sebaiknya dilakukan secara berkala melalui observasi tersupervisi dan survei kepuasan tamu untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ahmad Yani, Rezki Agrisa Ditama, & Muhammad Munawir Pohan. (tanpa tahun). Peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Pariwisata*.
- Akbar, A., & Arifin. (2016). Pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran. *Jurnal Hospitality*.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Arifianto, A. (2017). Mekanisme penerapan SOP waiter di The Travelodge Restaurant Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Laporan PKL.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, W. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Erlangga.
- Budiharjo, A. (2014). Standar operasional prosedur (SOP). *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3).
- Hasibuan, M. S. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutapea, P., & Nurianna, T. (2008). Kompetensi plus. Jakarta: Gramedia.
- Mangkunegara, A. P. (2014). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mc.Clelland dalam Sedarmayanti. (2011). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen PNS. Bandung: Refika Aditama.
- Moehariono. (2012). Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2015). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Jakarta: Kemenaker RI.
- Rendrawan, G. (2020). Mengenal jenis dan cara penanganan keluhan pada F&B Service Department di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Laporan Penelitian Universitas Pendidikan Ganesha.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2011). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siti F. (2016). Peranan waiter dan waitress dalam menyiapkan kelengkapan restaurant di hotel. Jurnal Perhotelan.
- Sugiyono. (2011). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2013). Metode penelitian skripsi dan tesis. Jakarta: Rajawali Press.
- Wibowo. (2016). Manajemen kinerja (edisi kelima). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zulkairnain & Sumarsono. (2018). Peranan pramusaji dalam meningkatkan kepuasan tamu di restoran. Jurnal Pariwisata.