



## **Analisis Persepsi Tamu tentang Etika, Penampilan, dan Pengetahuan Staf Food and Beverage Service dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Truntum Padang**

**Dama Yana**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”  
[damayana699@gmail.com](mailto:damayana699@gmail.com)

**Waryono**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”  
[waryono19812015@ft.unp.ac.id](mailto:waryono19812015@ft.unp.ac.id)

### **Abstract**

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi tamu terhadap etika, penampilan, dan pengetahuan staf F&B Service di hotel tersebut. Pendekatan kualitatif fenomenologi deskriptif digunakan untuk menggali pengalaman subjektif tamu secara mendalam melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif pada peak hour, dan dokumentasi berupa SOP, laporan pelatihan, serta ulasan daring. Informan terdiri dari enam tamu reguler, tiga staf pelaksana, dan satu supervisor F&B yang dipilih secara purposive sampling. Analisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan etika pelayanan staf dinilai baik dengan keramahan yang konsisten meskipun inkonsistensi muncul saat jam sibuk. Penampilan staf dinilai rapi dan profesional sesuai standar grooming dengan dukungan pengawasan briefing harian. Pengetahuan staf tentang menu dan SOP dinilai kuat, namun perlu penguatan product knowledge dan kemampuan penanganan komplain. Ketiga aspek tersebut secara integratif membentuk persepsi tamu terhadap kualitas layanan F&B di hotel berbintang empat.

**Kata Kunci:** persepsi tamu, etika pelayanan, penampilan staf, pengetahuan staf, food and beverage service

### **Abstract**

*This study analyzes guests' perceptions of the ethics, appearance, and knowledge of F&B Service staff at the hotel. A descriptive phenomenological qualitative approach was employed through semi-structured interviews, participatory observation during peak hours, and documentation including SOPs, training reports, and online reviews. Informants consisted of six regular guests, three operational staff, and one F&B supervisor selected via purposive sampling. Analysis followed the Miles and Huberman model. Results indicate that staff service ethics were rated positively with consistent friendliness, though inconsistencies emerged during peak hours. Staff appearance was rated neat and professional according to grooming standards supported by daily briefing supervision. Staff knowledge of menus and SOPs was rated strong, though product knowledge and complaint-handling communication require improvement. These three aspects collectively shape guests' perceptions of F&B service quality at this four-star hotel.*

**Keywords:** *guest perception, service ethics, staff appearance, staff knowledge, food and beverage service*

---

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan menempatkan kualitas interaksi manusia sebagai inti dari seluruh pengalaman tamu, di mana setiap titik kontak antara staf dan tamu berkontribusi langsung terhadap pembentukan kepuasan dan loyalitas (Santika et al., 2022). Departemen Food and Beverage (F&B) Service memegang posisi strategis karena merupakan titik interaksi paling intens dan berulang selama masa menginap tamu (Yuanti & Luckyrainita, 2017). Restoran hotel bukan sekadar tempat penyajian makanan dan minuman melainkan arena pembentukan citra hotel secara keseluruhan yang dirasakan langsung oleh tamu melalui pengalaman inderawi dan emosional (Christanto et al., 2023).

Tiga aspek utama yang menentukan kualitas pelayanan staf F&B adalah etika pelayanan, penampilan fisik, dan pengetahuan teknis. Bovier dan Nova (2023) menegaskan bahwa etika pelayanan yang fleksibel dan personal menjadi kebutuhan mutlak agar tamu merasa dihargai sekaligus mendorong tamu menjadi repeater guest yang berkontribusi pada stabilitas pendapatan hotel jangka panjang. Penampilan fisik staf merupakan komunikasi nonverbal pertama yang diterima tamu sebelum interaksi verbal terjadi dan Kim dan Baker (2021) membuktikan bahwa penampilan staf yang profesional secara langsung memengaruhi persepsi merek serta niat perilaku tamu. Pengetahuan teknis staf tentang produk dan prosedur layanan menjadi pilar ketiga yang menentukan kualitas pengalaman tamu di mana minimnya pemahaman menu dan keterampilan interpersonal staf terbukti menjadi hambatan utama pencapaian kepuasan tamu (Yulius & Koamesah, 2023).

Di era digital, reputasi hotel tidak lagi semata dibentuk oleh promosi formal melainkan oleh konsistensi perilaku staf yang tercermin dalam ulasan publik. Gabbard (2023) menyatakan bahwa 74% tamu hotel di Asia Tenggara memeriksa ulasan daring sebelum melakukan reservasi dan ulasan negatif terkait keramahan serta penampilan staf terbukti menurunkan niat kunjungan ulang hingga 32%. Kondisi ini menjadikan kualitas pelayanan staf F&B sebagai faktor yang semakin krusial dalam menjaga keberlangsungan bisnis hotel secara keseluruhan.

Hotel Truntum Padang sebagai hotel bintang empat di Kota Padang menghadapi permasalahan nyata yang tercermin dari data okupansi internal hotel. Berdasarkan data internal hotel, tingkat hunian menunjukkan tren yang berfluktuasi dan mengalami penurunan signifikan sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

**Tabel 1. Tingkat Okupansi Hotel Truntum Padang (Agustus 2024 – Januari 2025)**

No	Bulan	Jumlah Kamar	Total Occupancy	Persentase
1	Agustus 2024	168	3.893	74,75%
2	September 2024	168	3.950	78,37%
3	Oktober 2024	168	3.662	70,31%
4	November 2024	168	3.669	72,79%
5	Desember 2024	168	3.792	72,81%
6	Januari 2025	168	3.085	59,23%

Sumber: Data Internal Hotel Truntum Padang, 2025

Penurunan drastis dari 72,81% pada Desember 2024 menjadi 59,23% pada Januari 2025 atau turun sebesar 13,58% dalam satu bulan menjadi sinyal serius yang tidak dapat diabaikan oleh manajemen hotel. Bhisma dan Ekasani (2025) menegaskan bahwa fluktuasi okupansi yang tidak stabil umumnya berkaitan erat dengan meningkatnya keluhan tamu pada bagian yang berinteraksi langsung seperti restoran dan room service. Penurunan ini diduga kuat berkaitan dengan kualitas pelayanan staf F&B Service yang belum optimal di lapangan.

Dugaan tersebut diperkuat oleh temuan dari platform ulasan daring. Ulasan tamu pada Google Review dan Traveloka mengindikasikan sejumlah keluhan konkret terhadap pelayanan staf F&B Service Hotel Truntum Padang, antara lain staf yang kurang responsif terhadap permintaan tamu, penampilan seragam yang tidak konsisten antarshift, serta staf yang tidak mampu menjelaskan menu secara memadai kepada tamu. Marchelline et al. (2024) menemukan kondisi serupa pada hotel berbintang di Indonesia di mana aspek ketanggapan dan kerapian penyajian masih sering dikritik tamu meskipun kualitas produk makanan sudah memenuhi standar.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Hotel Truntum Padang memperkuat temuan dari ulasan daring tersebut. Pada saat jam makan sibuk, sebagian staf F&B terlihat belum sepenuhnya menerapkan standar etika pelayanan secara konsisten dan keramahan staf belum merata di seluruh shift pelayanan. Aulia et al. (2025) menemukan bahwa dimensi responsiveness dan assurance dalam pelayanan F&B sangat bergantung pada tingkat pengetahuan staf terhadap produk dan SOP kerja sehingga kekurangan dalam kompetensi ini memunculkan kesalahan komunikasi dan keterlambatan pelayanan yang langsung dirasakan tamu.

Kesenjangan antara standar pelayanan yang termuat dalam SOP dengan implementasi aktual di lapangan membutuhkan kajian mendalam berbasis perspektif langsung dari tamu. Kajian yang secara spesifik menganalisis ketiga aspek etika, penampilan, dan pengetahuan staf secara integratif berbasis persepsi tamu pada hotel bintang empat di Kota Padang belum pernah dilakukan sehingga penelitian ini menjadi penting dan mendesak. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi tamu Hotel Truntum Padang terhadap etika, penampilan, dan pengetahuan staf F&B Service dalam praktik pelayanan sehari-hari agar manajemen dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis fenomenologi deskriptif yang dipilih karena kesesuaiannya dalam mengeksplorasi pengalaman subjektif informan tentang suatu fenomena secara mendalam tanpa upaya generalisasi (Creswell, 2019). Fenomenologi deskriptif memungkinkan peneliti menangkap esensi pengalaman tamu dalam memaknai dan menginterpretasi pelayanan F&B yang mereka terima selama menginap di Hotel Truntum Padang (Manuhutu & W, 2025).

Penelitian dilaksanakan di Hotel Truntum Padang yang berlokasi di Jalan Gereja No. 34, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria relevansi dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari enam tamu reguler yang pernah menggunakan layanan F&B dalam satu hingga tiga bulan terakhir dan berusia minimal 18 tahun (kode T1-T6), tiga staf pelaksana F&B yang aktif bertugas minimal enam bulan (kode SS1-SS2 dan S1), serta satu supervisor F&B berpengalaman minimal satu tahun pada posisi manajerial (kode SV) sehingga total informan berjumlah

tujuh orang yang mewakili perspektif pengguna layanan dan pelaksana lapangan secara komprehensif (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data meliputi tiga metode yang diterapkan secara triangulatif. Wawancara mendalam semi-terstruktur dilakukan untuk menggali persepsi dan pengalaman informan terkait etika, penampilan, dan pengetahuan staf dengan pedoman pertanyaan terbuka yang dapat berkembang mengikuti alur respons (Lexy J, 2021). Observasi partisipatif dilakukan secara pasif di restoran utama khususnya pada peak hour sarapan pukul 08.00-10.00 WIB untuk mendokumentasikan pola interaksi natural staf dengan tamu. Dokumentasi dikumpulkan dari SOP F&B Service, laporan evaluasi kepuasan tamu, laporan pelatihan, serta ulasan pada platform Google Review dan TripAdvisor sebagai data sekunder penguat.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif deskriptif, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Mulyatiningsih, 2023). Keabsahan data dijamin melalui empat kriteria yaitu kredibilitas melalui triangulasi dan member check, transferabilitas melalui deskripsi kontekstual rinci, dependabilitas melalui audit trail sistematis, dan konfirmabilitas melalui verifikasi data berbasis kutipan langsung narasumber yang diawasi oleh dosen pembimbing (Lexy J, 2021; Sugiyono, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Profil Informan Penelitian

Informan penelitian terdiri dari dua kategori utama yaitu tamu dan staf F&B. Kategori tamu mencakup T1, T2, dan T3 yang merupakan tamu reguler dengan frekuensi kunjungan dua hingga tiga kali per triwulan. Kategori staf mencakup SS1 dan SS2 sebagai staf pelaksana serta SV sebagai supervisor F&B. Keseluruhan informan dipilih secara purposive berdasarkan kriteria inklusi yang memastikan data mewakili perspektif pengguna layanan sekaligus perspektif pelaksana lapangan secara berimbang.

#### 2. Persepsi Tamu terhadap Etika Pelayanan Staf F&B

Temuan wawancara mendalam menunjukkan bahwa tamu secara umum memberikan penilaian positif terhadap etika pelayanan staf F&B di Hotel Truntum Padang. Berikut rangkuman temuan wawancara berdasarkan masing-masing informan:

**Tabel 1. Temuan Wawancara Persepsi Tamu terhadap Etika Pelayanan Staf F&B**

Kode Informan	Pernyataan Kunci	Dimensi Etika
T1	"Sepertinya mereka sudah diatur dengan SOP-nya, pas kita mau masuk sudah diberi salam, dikasih tahu tempat duduk yang tersedia... menunggu tapi tidak terlalu lama, masih dalam waktu yang bisa ditoleransi"	Keramahan, responsivitas, tanggung jawab
T2	"Pelayanan di sini sopan, ramah... ya sangat memahami... sangat nyaman"	Kesopanan, empati, kenyamanan

<b>T3</b>	"Keramahan para stafnya dapat diacungi jempol... sangat ramah dan bahasa yang dipergunakan sangat lugas dan baik... sangat bertanggung jawab, tidak pernah diabaikan"	Keramahan, bahasa, tanggung jawab
<b>SS1</b>	"Etika pelayanan kepada tamu adalah bersikap sopan, ramah, menghormati tamu, menggunakan bahasa yang baik... kesulitan biasanya muncul saat menghadapi tamu komplain atau ketika restoran sedang ramai"	Profesionalisme, tantangan situasional
<b>SS2</b>	"Kita harus memberi senyum yang ramah, berperilaku baik... saat tamu cuek kita cari kesempatan untuk mendekati diri agar bisa menangani ketidaknyamanan"	Inisiatif, pendekatan proaktif
<b>SV</b>	"Staf dibiasakan untuk selalu bersikap sopan, ramah... kendala yang sering muncul biasanya saat hotel sedang ramai seperti jam sarapan atau event besar, beberapa staf terkadang terlihat terburu-buru sehingga keramahan bisa sedikit berkurang"	Konsistensi SOP, kendala peak hour

Sumber: Data Primer Penelitian, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa etika pelayanan staf F&B secara konsisten diapresiasi oleh ketiga informan tamu melalui dimensi keramahan, kesopanan, penggunaan bahasa yang lugas, dan tanggung jawab dalam merespons kebutuhan tamu. Staf selalu menyambut tamu dengan salam ketika memasuki area restoran, mengarahkan ke meja yang tersedia secara jelas, dan merespons permintaan khusus dalam waktu yang masih dapat diterima tamu sehingga tidak ada perasaan diabaikan. Dari perspektif staf dan supervisor, sikap sopan dan profesional sudah diterapkan sesuai SOP meskipun tantangan utama muncul pada situasi peak hour dan penanganan komplain yang menyebabkan penurunan konsistensi keramahan akibat tekanan waktu.

Observasi partisipatif pada peak hour sarapan pukul 08.00–10.00 WIB mengonfirmasi bahwa staf secara konsisten menyapa tamu dengan salam profesional dan menunjukkan empati yang jelas saat menangani komplain. Meski demikian, terjadi delay respons pesanan selama 15–20 menit ketika restoran dalam kondisi penuh kapasitas yang berdampak pada persepsi ketanggapan staf di mata sebagian tamu.

### 3. Persepsi Tamu terhadap Penampilan Staf F&B

Temuan wawancara terkait penampilan staf F&B menunjukkan konsistensi penilaian positif dari seluruh informan tamu. Berikut rangkuman temuan:

**Tabel 2. Temuan Wawancara Persepsi Tamu terhadap Penampilan Staf F&B**

<b>Kode Informan</b>	<b>Pernyataan Kunci</b>	<b>Dimensi Penampilan</b>
<b>T1</b>	"Rapi, bersih, semua pakai nametag... senyum, ramah"	Kerapian, kelengkapan atribut, ekspresi
<b>T2</b>	"Pakaian juga rapi, pokoknya terlihat sempurna di sini... sangat rapi, mementingkan bagaimana cara berpakaian yang baik, benar, lengkap"	Kerapian seragam, kelengkapan atribut

<b>T3</b>	"Penampilan staf di Hotel Truntum ini sudah rapi... kerapian seragamnya sudah mantap, mungkin sudah sesuai SOP... ekspresinya sangat ramah"	Kerapian, kesesuaian SOP, ekspresi
<b>SS1</b>	"Standar grooming diterapkan cukup ketat, diwajibkan memakai seragam lengkap, rapi, bersih... fasilitas ruang ganti dan loker cukup mendukung"	Standar grooming, dukungan fasilitas
<b>SS2</b>	"Kita harus berpenampilan rapi, wangi, bersih... ada ruang ganti dan seragam yang bisa diganti setiap harinya"	Kebersihan, fasilitas ganti seragam
<b>SV</b>	"Pengawasan dilakukan setiap hari melalui briefing sebelum kerja, supervisor memeriksa langsung kerapian seragam, kebersihan diri, kelengkapan atribut... ada sanksi berupa teguran lisan, tertulis, hingga pembinaan khusus"	Sistem pengawasan, sanksi bertingkat

Sumber: Data Primer Penelitian, 2025

Tabel 2 memperlihatkan bahwa penampilan staf F&B di Hotel Truntum Padang mendapat apresiasi tinggi dari tamu yang menilai seragam rapi, bersih, dan sesuai standar dengan kelengkapan atribut nametag serta ekspresi senyum yang menciptakan rasa nyaman. Sistem pengawasan grooming harian melalui briefing pagi yang dilakukan supervisor secara langsung memeriksa kerapian seragam, kebersihan diri, dan kelengkapan atribut kerja terbukti efektif dalam menjaga tingkat kepatuhan staf. Dukungan fasilitas ruang ganti dan seragam yang dapat diganti setiap hari berkontribusi signifikan terhadap konsistensi penampilan profesional staf di setiap shift pelayanan.

#### 4. Persepsi Tamu terhadap Pengetahuan Staf F&B

Temuan wawancara terkait pengetahuan staf F&B menggambarkan penilaian tamu yang cukup positif dengan beberapa catatan pengembangan. Berikut rangkuman temuan:

**Tabel 3. Temuan Wawancara Persepsi Tamu terhadap Pengetahuan Staf F&B**

<b>Kode Informan</b>	<b>Pernyataan Kunci</b>	<b>Dimensi Pengetahuan</b>
<b>T1</b>	"Ya, dijelaskan... kalau di Truntum memang selalu bisa diandalkan"	Konsistensi, keandalan penjelasan menu
<b>T2</b>	"Iya, sangat detail pak"	Kedalaman penjelasan menu
<b>T3</b>	"Staf mampu menjelaskan menu dengan sangat baik, sangat sesuai dengan standar hotel"	Kualitas penjelasan, kesesuaian standar
<b>SS1</b>	"Cukup memahami menu dan SOP pelayanan karena sudah mendapat briefing dan pelatihan... perlu pelatihan komunikasi tamu, penanganan komplain, dan peningkatan product knowledge"	Pemahaman menu, kebutuhan pengembangan
<b>SS2</b>	"Menu harus kita hafal dan SOP pelayanan harus terus ditingkatkan... belajar saat bekerja, terus tingkatkan supaya memberi pelayanan excellent"	Hafalan menu, on-the-job learning

SV	"Sebagian besar staf sudah menguasai menu dan SOP dengan baik... hotel rutin mengadakan pelatihan internal maupun eksternal seperti training service excellence, product knowledge, dan review SOP secara berkala"	Pelatihan rutin, program pengembangan
----	--	---------------------------------------

Sumber: Data Primer Penelitian, 2025

Tabel 3 mengindikasikan bahwa pengetahuan staf F&B dalam menjelaskan menu dinilai tamu sebagai kekuatan utama pelayanan di Hotel Truntum Padang dengan kemampuan memberikan penjelasan yang detail, konsisten, dan dapat diandalkan. Program pelatihan rutin baik internal maupun eksternal yang mencakup training service excellence dan product knowledge menjadi fondasi yang menopang kompetensi staf dalam menghadapi pertanyaan tamu secara meyakinkan. Meskipun demikian, staf sendiri mengakui perlunya penguatan lebih lanjut pada aspek komunikasi penanganan komplain dan pengayaan product knowledge secara lebih mendalam dan sistematis.

## B. Pembahasan

### 1. Etika Pelayanan Staf F&B di Hotel Truntum Padang

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa etika pelayanan staf F&B di Hotel Truntum Padang secara umum sudah berjalan dengan baik dan membentuk persepsi positif tamu melalui dimensi keramahan, kesopanan, tanggung jawab, dan responsivitas yang konsisten. Hal ini selaras dengan argumen Bovier dan Nova (2023) yang menyatakan bahwa etika pelayanan yang diterapkan secara konsisten dan personal mampu meningkatkan kemungkinan tamu menjadi repeater guest karena pengalaman positif yang berkesan. Tamu merasakan bahwa setiap kunjungan ke restoran selalu disambut dengan salam yang hangat disertai arahan yang jelas menuju meja yang tersedia, mencerminkan internalisasi SOP etika pelayanan yang baik di tingkat staf pelaksana.

Chen dan Liu (2022) membuktikan bahwa nilai etika kerja yang terinternalisasi dengan baik pada karyawan hospitalitas secara signifikan mereduksi perilaku tidak etis yang dapat merusak kepercayaan tamu. Temuan di Hotel Truntum Padang mendukung proposisi ini di mana staf yang telah menjalani briefing harian dan pembinaan rutin menunjukkan sikap profesional yang konsisten dalam interaksi dengan tamu reguler. Empati staf yang terlihat jelas saat menangani komplain dan kemampuan mendekati tamu yang cuek secara proaktif untuk mengidentifikasi sumber ketidaknyamanan mencerminkan tingkat kesadaran etis yang melampaui sekadar kepatuhan prosedural.

Meski demikian inkonsistensi etika pelayanan pada situasi peak hour dan event besar menjadi catatan kritis yang perlu diperhatikan manajemen. Marchelline et al. (2024) dalam studi di Restoran Bintang Borneo menemukan kondisi serupa di mana aspek ketanggapan dan kerapian penyajian sering dikritik oleh tamu meskipun kualitas makanan sudah memenuhi standar. Temuan Gabbard (2023) yang menyatakan bahwa ulasan negatif terkait keramahan staf dapat menurunkan niat berkunjung ulang hingga 32% menegaskan pentingnya konsistensi etika pelayanan pada seluruh kondisi operasional tanpa pengecualian. Manajemen Hotel Truntum Padang perlu merancang mekanisme penguatan khusus berupa simulasi penanganan situasi tekanan tinggi dan coaching on the spot agar keramahan dan responsivitas tetap terjaga bahkan pada jam sibuk yang paling padat sekalipun.

## **2. Penampilan Staf F&B di Hotel Truntum Padang**

Penampilan staf F&B yang dinilai rapi, bersih, dan profesional oleh seluruh informan tamu mencerminkan efektivitas sistem grooming yang dibangun Hotel Truntum Padang melalui standar ketat dan pengawasan harian yang terstruktur. Kim dan Baker (2021) menegaskan bahwa penampilan karyawan yang menampilkan citra profesional memiliki pengaruh positif terhadap brand perception tamu di mana estetika visual staf bukan sekadar atribut penampilan melainkan bagian dari strategi branding yang memperkuat nilai hotel di mata konsumen. Temuan ini relevan dengan kondisi di Hotel Truntum Padang di mana tamu secara konsisten mengaitkan penampilan rapi staf dengan ekspektasi terhadap kualitas layanan premium.

Guchait et al. (2020) membuktikan bahwa static appearance seperti seragam dan atribut serta performative mannerisms seperti senyum dan postur tubuh secara signifikan memengaruhi evaluasi merek konsumen. Sistem pengawasan briefing harian yang memeriksa langsung kerapian seragam, kebersihan diri, dan kelengkapan atribut kerja terbukti efektif dalam memastikan tingkat compliance yang tinggi dari seluruh staf pada setiap shift. Mekanisme sanksi bertingkat dari teguran lisan hingga pembinaan khusus yang diterapkan supervisor menciptakan budaya kedisiplinan yang mendorong staf menginternalisasi standar penampilan sebagai bagian dari identitas profesional, bukan sekadar kewajiban formal yang memaksa.

Santika et al. (2022) menemukan bahwa kepuasan tamu terhadap staf F&B pada aspek tangible termasuk penampilan memiliki korelasi kuat dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap layanan restoran hotel. Implikasi temuan ini bagi Hotel Truntum Padang adalah bahwa investasi dalam fasilitas pendukung penampilan seperti ruang ganti dan penyediaan seragam harian yang dapat diganti memberikan dampak nyata terhadap persepsi tamu, karena staf yang difasilitasi dengan baik dapat tampil segar dan bersih secara konsisten sepanjang shift bahkan pada kondisi operasional yang padat sekalipun.

## **3. Pengetahuan Staf F&B di Hotel Truntum Padang**

Pengetahuan staf F&B dalam menguasai menu dan SOP pelayanan menjadi kekuatan kompetitif yang dirasakan langsung oleh tamu melalui kemampuan memberikan penjelasan detail, rekomendasi personal, dan respons yang tepat terhadap pertanyaan spesifik. Ni Putu et al. (2023) menegaskan bahwa implementasi SOP F&B Service yang mencakup penguasaan menu secara komprehensif merupakan prasyarat fundamental bagi terciptanya pengalaman layanan yang terstandarisasi dan memuaskan. Temuan di Hotel Truntum Padang menunjukkan bahwa program briefing harian yang efektif dan pelatihan rutin baik internal maupun eksternal telah berhasil membangun fondasi pengetahuan yang kuat di tingkat staf pelaksana

Aulia et al. (2025) menemukan bahwa dimensi responsiveness dan assurance dalam pelayanan F&B sangat bergantung pada tingkat pengetahuan staf terhadap produk dan SOP kerja. Staf dengan product knowledge yang kuat mampu merespons pertanyaan tamu secara meyakinkan sehingga menciptakan rasa assurance yang meningkatkan kepercayaan tamu terhadap keseluruhan kualitas layanan hotel. Yulius dan Koamesah (2023) menambahkan bahwa minimnya pemahaman menu dan keterampilan interpersonal staf menjadi hambatan utama kepuasan tamu yang jika tidak ditangani akan berdampak pada ulasan negatif yang merusak reputasi hotel secara publik

Henuk (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan yang mencakup pengetahuan staf tentang produk berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention tamu termasuk niat berkunjung ulang dan rekomendasi kepada pihak lain. Kebutuhan penguatan yang diakui staf sendiri pada aspek komunikasi penanganan complain

dan pengayaan product knowledge mencerminkan kesadaran profesional yang sehat dan perlu difasilitasi oleh manajemen melalui program pengembangan yang lebih sistematis. Sesi "menu briefing" singkat sebelum shift, modul tertulis tentang komposisi menu dan alergen potensial, serta simulasi penanganan permintaan khusus tamu dapat menjadi instrumen pengembangan yang efektif untuk menutup kesenjangan kompetensi yang masih ada dan mendorong staf menuju standar excellent service yang optimal.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa persepsi tamu terhadap etika pelayanan staf F&B di Hotel Truntum Padang secara umum positif yang tercermin dari keramahan, kesopanan, penggunaan bahasa yang baik, dan tanggung jawab penuh staf dalam melayani sesuai SOP meskipun inkonsistensi masih muncul pada situasi peak hour dan penanganan komplain yang memerlukan penguatan komunikasi internal. Penampilan staf dinilai rapi, bersih, dan profesional sesuai standar grooming yang didukung sistem pengawasan briefing harian dan fasilitas memadai sehingga menciptakan kesan positif yang memperkuat brand image hotel. Pengetahuan staf tentang menu dan SOP pelayanan dinilai kuat dan konsisten dengan tamu merasa dijelaskan secara detail dan dapat diandalkan meskipun penguatan product knowledge dan kemampuan komunikasi komplain masih diperlukan untuk mencapai standar excellent service yang lebih tinggi. Ketiga aspek tersebut secara integratif membentuk persepsi kualitas layanan F&B yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan tamu dan tingkat hunian hotel secara keseluruhan.

Manajemen Hotel Truntum Padang perlu merancang program pelatihan terpadu yang mencakup penguatan komunikasi interpersonal pada kondisi peak hour, checklist grooming terverifikasi pada setiap briefing, dan sesi pengayaan product knowledge yang sistematis sehingga ketiga aspek kualitas pelayanan F&B dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan terukur.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbara, A. Z., Mulyana, A., & Ngarbingan, H. K. (2025). Sustainable practices in food service management: Exploring eco-friendly restaurants in Indonesia tourism cities. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen*, 8(1), 459–469.
- Aulia, A., Novry, H., & Paninggiran, K. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage service terhadap tingkat kepuasan tamu di Warung Dimsum Hotel Grand Arkenso Semarang. *Jurnal Hospitalitas dan Pariwisata*, 3(1), 1–12.
- Bhisma, I. G. A., & Ekasani, K. A. (2025). Strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(2), 241–255. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4096>
- Bovier, I. P. E., & Nova, M. (2023). Etika pelayanan dalam menghadapi karakteristik tamu di departemen front office. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 2(9), 2073–2078. <https://dx.doi.org/10.22334/paris.v2i9>
- Chen, Q., & Liu, Z. (2022). Hospitality's ethical values and unethical employee behaviour: The mediating roles of work values and the moderating role of perceived organisational support. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1063797>

- Christanto, I. P. A. G., Sinaga, F., & Susanti, L. E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan makanan dan minuman terhadap kepuasan tamu di Pool Restoran Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(2), 520–539. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.330>
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Gabbard, D. (2023). The impact of online reviews on hotel performance. *Journal of Modern Hospitality*, 1, 26–36.
- Guchait, P., Wen, L., Cai, A., & Kim, L. (2020). Hospitality aesthetic labor management: Consumers' and prospective employees' perspectives of hospitality brands. *International Journal of Hospitality Management*, 87, Article 102373. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102373>
- Henuk, Y. G. (2024). Pengaruh food quality, price fairness, dan service quality terhadap behavioral intention di Restoran Dragon Hotpot Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.9744/jmp.10.1.1-12>
- Kim, K., & Baker, M. A. (2021). Luxury branding in the hospitality industry: The impact of employee's luxury appearance and elitism attitude. *Cornell Hospitality Quarterly*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1177/19389655211022660>
- Lexy J, M. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Manuhutu, F., & W, J. P. A. (2025). Pengalaman tamu sebagai tolok ukur kualitas layanan. *Jurnal Hospitalitas Indonesia*, 21(1), 1–15.
- Marchelline, R. I., Koeswiryono, D. P., Suadnyana, I. W., & Susanta, I. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan makanan terhadap kepuasan tamu. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 3(4), 540–552.
- Mulyatiningsih, E. (2023). *Metode penelitian dasar untuk penulisan tugas akhir di perguruan tinggi*. Relasi Inti Media.
- Ni Putu, S. D. W., Mataram, I. G. A. B., Armoni, N. L. E., & Suja, I. K. (2023). Implementation of standard operating procedures of food and beverage service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(1), 366–378. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i1.235>
- Santika, I. K., Septevany, E., & Putu, N. (2022). Tingkat kepuasan tamu atas kualitas pelayanan staf F&B pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1–9.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Yuanti, E. E., & Luckyrainita, L. C. (2017). Layanan makanan dan minuman di Hotel Amaris Diponegoro Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.22146/jpt.24967>
- Yulius, K. G., & Koamesah, J. M. (2023). Kepuasan tamu dan pelatihan karyawan pada departemen F&B service: Studi kasus di Swiss-Belinn Kristal Kupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 1(2), 37–45.