

## *The Role of Supervisor in Improving Service Quality at Lumbini Restaurant, Ubud Nyuh Bali Resort and Spa*

### **Peranan Supervisor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lumbini Restaurant pada Hotel Ubud Nyuh Bali Resort and Spa**

**Dewa Nyoman Deni Wirawan<sup>1\*</sup>, Ida Ayu Putu Sulastr<sup>2</sup>, I Gusti Nyoman Wiantara<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Diploma III Perhotelan, Konsentrasi Manajemen Food and Beverage, Fakultas Bisnis, Pariwisata, dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Bali, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [deniwirawan2802@gmail.com](mailto:deniwirawan2802@gmail.com)

#### Article info

<p><b>Keywords:</b>  <i>Supervisor Role, Service Quality, Restaurant, Food and Beverage, Hospitality</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>Service quality in hotel restaurant operations is closely linked to the effectiveness of supervisor leadership and supervision. This study aims to analyze the role of the supervisor in improving service quality at Lumbini Restaurant, Ubud Nyuh Bali Resort and Spa; identify the challenges encountered; and describe the efforts made to overcome them. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through direct observation, in-depth interviews with the Restaurant Supervisor, and documentation during the research period. The results show that the supervisor plays five critical roles: supervising restaurant operations, directing and controlling staff performance, ensuring SOP compliance, providing coaching and motivation, and conducting service evaluations. Challenges identified include insufficient staff discipline, lack of product knowledge mastery, inaccurate order-taking, insufficient attention to guest needs, and poor inter-staff coordination and communication. To address these challenges, the supervisor implements daily and monthly briefings, monthly SOP training, product knowledge training, taking order training, direct operational supervision, and continuous staff feedback. This study concludes that the supervisor's active and consistent role in supervision, coaching, and evaluation is essential to improving service quality and staff competence, and ultimately to achieving guest satisfaction at Lumbini Restaurant.</i></p>
<p><b>Kata kunci:</b>            Peranan Supervisor, Kualitas Pelayanan, Restoran, <i>Food and Beverage</i>, Hospitaliti</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Kualitas pelayanan dalam operasional restoran hotel sangat erat kaitannya dengan efektivitas kepemimpinan dan pengawasan supervisor. Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Lumbini Restaurant, Hotel Ubud Nyuh Bali Resort and Spa; mengidentifikasi kendala yang dihadapi; dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan <i>Restaurant Supervisor</i>, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisor memiliki lima peranan kritis: mengawasi jalannya operasional restoran, mengarahkan dan</p>

mengontrol kinerja staf, memastikan penerapan SOP, memberikan pembinaan dan motivasi, serta melakukan evaluasi pelayanan. Kendala yang dihadapi meliputi kurangnya disiplin staf, kurangnya penguasaan *product knowledge*, kurangnya ketelitian dalam mencatat pesanan, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staf. Upaya yang dilakukan meliputi briefing harian dan bulanan, pelatihan SOP, *product knowledge*, dan *taking order* sebulan sekali, pengawasan langsung selama operasional, serta pemberian *feedback* yang berkelanjutan. Disimpulkan bahwa peranan supervisor yang aktif dan konsisten dalam pengawasan, pembinaan, dan evaluasi sangat esensial untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi staf, serta pada akhirnya mencapai kepuasan tamu di Lumbini Restaurant.

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam perekonomian Indonesia. Bali, sebagai destinasi wisata internasional unggulan, terus mengalami perkembangan pesat dalam industri perhotelannya. Kawasan Ubud, yang dikenal sebagai pusat seni dan budaya Bali, menjadi salah satu destinasi favorit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Seiring meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, kebutuhan terhadap hotel dan *resort* berkualitas juga terus meningkat. Handayani dan Iman (2021) menyatakan bahwa hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Ubud Nyuh Bali Resort and Spa merupakan salah satu *resort* yang merespons kebutuhan tersebut dengan menghadirkan konsep menginap bersuasana alam yang tenang di kawasan Ubud.

Lumbini Restaurant merupakan fasilitas *food and beverage* unggulan di Ubud Nyuh Bali Resort and Spa yang menyajikan menu khas Indonesia, kuliner autentik Bali, dan menu Western. Restoran berkapasitas 16 meja dengan 40 kursi ini melayani sarapan, makan siang, dan makan malam bagi tamu yang menginap. Menurut Mertayasa (2012), restoran merupakan tempat di mana pengunjung dapat membeli serta menikmati hidangan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional. Kualitas pelayanan di restoran sangat bergantung pada kemampuan seluruh tim, terutama pramusaji, dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada tamu. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi yang dinamis dan memiliki keterkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan.

Berdasarkan ulasan tamu yang diperoleh dari platform Booking.com, ditemukan beberapa permasalahan pelayanan di Lumbini Restaurant yang mempengaruhi kepuasan tamu. Tamu bernama Umesh menyampaikan bahwa sebagian staf mengabaikan permintaan tamu dan berbicara dengan nada keras. Tamu bernama Taryn menyampaikan bahwa staf yang melayani sarapan kurang perhatian, pelayanan tidak dijelaskan dengan baik, peralatan makan tidak diisi ulang, dan tamu harus menunggu lebih dari 20 menit untuk pesanan dihidangkan. Tamu bernama Baker menyampaikan bahwa tidak ada staf yang tersedia saat ingin memesan makanan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengawasan dan pembinaan yang efektif oleh Supervisor.

Supervisor memiliki peranan strategis dalam memastikan kualitas pelayanan restoran. Sulastiyono (2011) menyatakan bahwa *Supervisor* merupakan individu yang berperan sebagai penghubung antara manajemen dengan karyawan operasional dalam menjalankan standar pelayanan hotel secara efektif dan efisien. Suarhana (2011)

menambahkan bahwa *Supervisor* adalah pengawas tingkat bawah yang bertanggung jawab atas sejumlah tenaga kerja pelaksana yang menjadi bawahannya.

Beberapa penelitian terdahulu relevan dengan topik ini. Lawadanu dan Yani (2024) menemukan bahwa peran aktif *Supervisor* dalam pelatihan SOP, *product knowledge*, dan *briefing* rutin sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mads Lange Restaurant Ubud. Trianata (2022) menemukan kendala serupa di Husk Restaurant The Royal Beach Seminyak Bali dan menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat bergantung pada efektivitas peran *Supervisor*. Yanti dan Koerniawaty (2023) menekankan bahwa selain pengetahuan produk, *soft skill* dan kedisiplinan pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji peranan supervisor dalam konteks *resort boutique* di kawasan Ubud masih terbatas.

Penelitian ini memiliki kebaruan dan pembeda yang signifikan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Lawadanu dan Yani (2024) mengkaji peranan supervisor di Mads Lange Restaurant Ubud dengan fokus pada efektivitas *briefing* dan pelatihan SOP, namun tidak mengeksplorasi dinamika supervisi dalam konteks *boutique resort*. Trianata (2022) meneliti Husk Restaurant di kawasan Seminyak yang memiliki karakteristik operasional berbeda dengan kawasan budaya Ubud. Yanti dan Koerniawaty (2023) lebih berfokus pada strategi individual pramusaji daripada peran manajerial supervisor secara komprehensif. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini secara spesifik mengkaji peranan supervisor dalam konteks *boutique resort* di kawasan ekowisata budaya Ubud, di mana standar pelayanan berpadu dengan nilai-nilai *hospitality* lokal Bali. Penelitian ini mengintegrasikan analisis observasi sistematis melalui checklist sepuluh indikator supervisi dengan wawancara mendalam, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif dan tervalidasi. Kontribusi penelitian ini bersifat ganda: secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen food and beverage service dalam konteks *resort boutique* di destinasi wisata budaya; secara praktis, temuan penelitian ini memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen dalam merancang program pelatihan dan supervisi yang adaptif terhadap tantangan operasional khas restoran di kawasan Ubud.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Lumbini Restaurant, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh supervisor dalam proses tersebut, serta mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan supervisor untuk mengatasi berbagai kendala yang ditemukan selama operasional berlangsung.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam peranan *Supervisor* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Lumbini Restaurant. Teknik deskriptif kualitatif adalah teknik yang menganalisis data dengan menguraikan secara jelas data-data yang diperoleh selama melakukan penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memperoleh pemahaman mendalam tentang dinamika kepemimpinan, pengawasan, dan pembinaan di lingkungan operasional restoran hotel.

Penelitian dilaksanakan di Ubud Nyuh Bali Resort and Spa yang berlokasi di Jl. Raya Silungan, Lodsunduh, Ubud, Gianyar, Bali, dengan fokus pada area operasional Lumbini Restaurant. Waktu penelitian dilaksanakan dalam dua tahap: tahap pertama selama periode Training, dan tahap kedua pada tahun 2026 sebagai penelitian lanjutan yang lebih mendalam. Informan utama penelitian adalah *Restaurant Supervisor* di Ubud Nyuh Bali

Resort and Spa, yang dipilih secara purposif karena memiliki pengetahuan komprehensif tentang operasional restoran dan peranan supervisi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Teknik pengumpulan data mencakup tiga metode. Pertama, observasi langsung dilakukan di area Lumbini Restaurant untuk mengamati operasional pelayanan, kinerja pramusaji, dan aktivitas *Supervisor* selama jam kerja berlangsung, dengan menggunakan lembar *checklist* observasi yang mencakup 10 pernyataan yang diadopsi dan dikembangkan dari indikator peranan supervisor menurut Sugiarto dan Sulastiyono (2021), yang mencakup aspek pengawasan operasional, pengarahan staf, penerapan SOP, penanganan keluhan tamu, pemantauan kinerja, pelaksanaan briefing, pemenuhan standar layanan, pemeliharaan komunikasi tim, pemberian solusi, dan penjaminan kepuasan tamu. Kedua, wawancara mendalam dilakukan dengan *Restaurant Supervisor* menggunakan pedoman wawancara terstruktur yang mencakup delapan pertanyaan utama yang dikembangkan berdasarkan indikator peranan supervisor menurut Sugiarto dan Sulastiyono (2021) dan Rivai dan Murni (2021), meliputi aspek tanggung jawab operasional, mekanisme pengarahan dan kontrol kinerja staf, penerapan standar pelayanan, kegiatan pembinaan dan motivasi, kendala yang dihadapi, kesalahan pencatatan dan koordinasi, upaya mengatasi kendala, serta proses evaluasi dan harapan perbaikan, dan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Ketiga, dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto operasional restoran, menu, ulasan tamu dari *Booking.com*, SOP pelayanan, dan struktur organisasi departemen *Food and Beverage Service*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis dan menguraikan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi secara jelas dan sistematis untuk kemudian ditarik kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber data antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil observasi menggunakan lembar *checklist* dan wawancara mendalam dengan *Restaurant Supervisor* Lumbini Restaurant, diperoleh gambaran komprehensif tentang peranan *Supervisor* dalam operasional restoran. Tabel 1 berikut menyajikan hasil observasi terhadap aktivitas *Supervisor* selama penelitian berlangsung.

Tabel 1. Hasil Checklist Observasi Peranan Supervisor di Lumbini Restaurant, Ubud Nyuh Bali Resort and Spa

No	Pernyataan Observasi	Ya	Tidak	Keterangan
1	Supervisor melakukan pengawasan terhadap pelayanan restoran	v		Supervisor mengawasi jalannya pelayanan agar tetap tertib dan sesuai standar
2	Supervisor memberikan arahan kepada pramusaji	v		Arahan diberikan sebelum dan selama operasional berlangsung
3	Supervisor memastikan pelayanan berjalan dengan baik	v		Pelayanan dipantau secara langsung agar

				tamu merasa nyaman dan puas
4	Supervisor membantu menangani keluhan tamu	v		Keluhan tamu ditangani dengan cepat dan sopan untuk menjaga kepuasan tamu
5	Supervisor memantau kinerja pramusaji selama operasional	v		Supervisor memperhatikan kinerja dan kedisiplinan pramusaji saat bekerja
6	Supervisor melakukan briefing sebelum operasional dimulai	v		Briefing dilakukan untuk menyampaikan informasi dan pembagian tugas kerja
7	Supervisor memastikan pramusaji bekerja sesuai standar	v		Supervisor mengingatkan staf agar mengikuti standar pelayanan restoran
8	Supervisor menjaga komunikasi dengan staf restoran	v		Komunikasi dilakukan dengan baik untuk menjaga kerja sama tim
9	Supervisor memberikan solusi terhadap masalah pelayanan	v		Supervisor membantu menyelesaikan kendala yang terjadi selama operasional
10	Supervisor memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang baik	v		Supervisor memantau pelayanan agar tamu mendapatkan pengalaman yang memuaskan

Sumber: Hasil Observasi Penelitian (2025)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh 10 pernyataan observasi menunjukkan hasil positif ("Ya"), yang mengindikasikan bahwa *Supervisor* Lumbini Restaurant telah menjalankan seluruh aspek supervisi dengan baik. Hasil ini sejalan dengan pernyataan Sugiarto dan Sulastiyono (2021) bahwa tugas *Supervisor* mencakup melakukan *briefing* harian, mengawasi jalannya pelayanan, menangani keluhan tamu, melatih staf, dan mengevaluasi kinerja secara menyeluruh.

Untuk memperdalam temuan observasi, wawancara mendalam dilakukan dengan Bapak I Wayan Mardita selaku *Restaurant Supervisor* di Ubud Nyuh Bali Resort and Spa menggunakan delapan pertanyaan terstruktur. Berikut disajikan data hasil wawancara beserta penjelasannya.

#### Data 1: Tanggung Jawab Utama Supervisor dalam Operasional Restoran

Pertanyaan: "Apa saja tanggung jawab utama Bapak sebagai *Supervisor* dalam operasional Lumbini Restaurant sehari-hari?" Jawaban informan: "Saya bertanggung jawab memastikan seluruh kegiatan operasional restoran berjalan dengan baik, teratur, dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Saya memantau kesiapan area, peralatan, dan kesiapan staf sebelum tamu datang, serta mengawasi jalannya pelayanan selama operasional berlangsung."

Data 1 menunjukkan bahwa supervisor menjalankan fungsi pengawasan menyeluruh yang mencakup kesiapan fisik, sumber daya manusia, dan proses pelayanan. Hal ini selaras dengan pernyataan Sulastiyono (2011) bahwa supervisor merupakan individu yang berperan sebagai penghubung antara manajemen dengan karyawan operasional dalam menjalankan standar pelayanan hotel secara efektif dan efisien.

#### **Data 2: Cara Supervisor Mengarahkan dan Mengontrol Kinerja Staf**

Pertanyaan: “Bagaimana Bapak mengarahkan dan mengontrol kinerja staf agar pelayanan berjalan sesuai standar?” Jawaban informan: “Saya menjelaskan tata cara pelayanan yang benar kepada staf, mulai dari cara menyambut tamu, berkomunikasi dengan sopan, menawarkan menu, sampai melakukan *repeat order*. Saya juga memastikan masing-masing staf menjalankan tugasnya sesuai *job desk* dan langsung menegur apabila ada yang tidak sesuai standar.”

Data 2 mengonfirmasi bahwa pengarahan supervisor bersifat langsung dan operasional, mencakup aspek teknis pelayanan maupun pembagian peran. Pendekatan ini sejalan dengan Rivai dan Murni (2021) yang menyatakan bahwa tanggung jawab supervisor mencakup mengontrol dan menjaga pelaksanaan operasional harian serta memastikan standar pelayanan terpenuhi.

#### **Data 3: Penerapan SOP Pelayanan di Lumbini Restaurant**

Pertanyaan: “Standar pelayanan (SOP) apa saja yang paling penting untuk diterapkan oleh staf di restoran ini?” Jawaban informan: “SOP yang paling kritis di antaranya adalah memberikan informasi layanan *semi buffet breakfast*, melakukan *double check* pesanan, mencatat permintaan khusus tamu, menyajikan makanan dan minuman sesuai pesanan, serta menanyakan kepuasan tamu setelah selesai makan. Semua ini harus dilakukan secara konsisten setiap sesi pelayanan.”

Data 3 memperlihatkan bahwa SOP yang diterapkan mencakup keseluruhan alur pelayanan dari penyambutan hingga evaluasi kepuasan tamu. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuannya memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga konsistensi penerapan SOP menjadi kunci utama kualitas.

#### **Data 4: Kegiatan Pembinaan dan Motivasi Staf**

Pertanyaan: “Bagaimana Bapak melakukan pembinaan dan motivasi kepada staf agar kinerja mereka terus meningkat?” Jawaban informan: “Saya melakukan *briefing* setiap hari sebelum operasional untuk mengingatkan SOP dan memotivasi staf agar bersemangat bekerja. Selain itu, saya juga mengadakan *briefing* bulanan untuk evaluasi kinerja, serta pelatihan *product knowledge* dan *taking order* sebulan sekali agar kemampuan staf terus berkembang.”

Data 4 menunjukkan bahwa program pembinaan supervisor bersifat sistematis dan berkesinambungan, mengombinasikan pendekatan harian dan bulanan. Windha (2011) menyatakan bahwa supervisor yang baik memberikan pujian atas prestasi, menjelaskan tanggung jawab setiap individu, dan menilai serta mengoreksi hasil kerja secara adil, yang tercermin dalam pendekatan pembinaan informan.

#### **Data 5: Kendala Utama dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan: “Kendala apa yang paling sering Bapak hadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di restoran ini?” Jawaban informan: “Kendala yang paling sering muncul adalah kurangnya disiplin staf dalam menerapkan SOP, seperti tidak memeriksa kelengkapan peralatan makan, tidak memberikan informasi layanan kepada tamu, dan tidak ada staf yang *in-charge* saat tamu ingin memesan. Selain itu, masih ada staf yang kurang menguasai *product knowledge* menu dengan baik.”

Data 5 mengungkap bahwa kendala operasional berpusat pada aspek disiplin dan kompetensi staf. Temuan ini diperkuat oleh Trianata (2022) yang juga menemukan

rendahnya disiplin pramusaji sebagai kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran hotel berbintang di Bali, serta Yanti dan Koerniawaty (2023) yang menegaskan bahwa penguasaan *product knowledge* merupakan faktor determinan dalam kualitas pelayanan pramusaji.

#### **Data 6: Kendala Ketelitian dan Koordinasi Staf**

Pertanyaan: “Pernahkah terjadi kesalahan dalam pencatatan pesanan tamu, dan bagaimana hal itu memengaruhi operasional?” Jawaban informan: “Ya, pernah terjadi kasus di mana staf tidak mencatat permintaan khusus tamu, misalnya pesanan *Seafood Fried Rice* dengan permintaan ‘no crackers’ dan ‘no spicy’ yang tidak dicatat sehingga tamu komplain. Masalah koordinasi juga terjadi ketika restoran ramai dan pembagian tugas antar staf tidak jelas, sehingga ada kebutuhan tamu yang tidak terlayani.”

Data 6 menunjukkan bahwa kesalahan pencatatan pesanan berdampak langsung pada kepuasan tamu dan menciptakan *complaint*. Lawadanu dan Yani (2024) mengidentifikasi kendala serupa dan menekankan pentingnya ketelitian pencatatan sebagai elemen kritis dalam operasional *food and beverage service*. Suardana dan Suriansyah (2024) juga menegaskan bahwa koordinasi yang baik antar staf merupakan prasyarat kelancaran operasional restoran.

#### **Data 7: Upaya Supervisor dalam Mengatasi Kendala Pelayanan**

Pertanyaan: “Upaya konkret apa saja yang Bapak lakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?” Jawaban informan: “Untuk mengatasi kurangnya disiplin dan ketelitian, saya memperketat pengawasan langsung selama operasional dan langsung memberikan *feedback* apabila ada kesalahan. Pelatihan *taking order*, *product knowledge*, dan SOP dilakukan rutin setiap bulan. Untuk koordinasi, saya memperjelas pembagian tugas sejak *briefing* harian agar tidak ada tugas yang tumpang tindih atau terlewat.”

Data 7 memperlihatkan bahwa upaya supervisor bersifat preventif sekaligus korektif. Strategi pelatihan rutin yang dikombinasikan dengan pengawasan langsung dan *feedback* segera sejalan dengan rekomendasi Trianata (2022) bahwa pengawasan aktif supervisor merupakan mekanisme koreksi paling efektif dalam mencegah kesalahan berulang.

#### **Data 8: Evaluasi Pelayanan dan Harapan ke Depan**

Pertanyaan: “Bagaimana Bapak melakukan evaluasi pelayanan dan apa harapan Bapak terhadap peningkatan kualitas pelayanan ke depan?” Jawaban informan: “Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam *briefing* bulanan dengan membahas kendala yang terjadi selama pelayanan dan *feedback* dari tamu, termasuk ulasan di platform *online*. Ke depan, saya berharap manajemen dapat menghadirkan *external trainer* agar staf mendapat perspektif dan keterampilan baru yang lebih sesuai dengan tren industri *hospitality* saat ini.”

Data 8 menegaskan bahwa proses evaluasi supervisor tidak hanya bersumber dari pengamatan internal tetapi juga mengintegrasikan *feedback* eksternal dari tamu. Sugiarto dan Sulastiyono (2021) menegaskan bahwa mengevaluasi kinerja staf dan memberikan laporan kepada manajer restoran merupakan tugas inti supervisor, dan temuan ini menunjukkan praktik evaluasi yang komprehensif di Lumbini Restaurant.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian, *Supervisor* di Lumbini Restaurant memiliki lima peranan kritis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Supervisor* menyatakan: “*Saya bertanggung jawab memastikan seluruh kegiatan operasional restoran berjalan dengan baik, teratur, dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak hotel.*”

Pertama, peranan *Supervisor* dalam mengawasi jalannya operasional restoran. Pengawasan dilakukan mulai dari kesiapan area kerja, kesiapan peralatan, hingga kesiapan pramusaji dalam melayani tamu. *Supervisor* melakukan *monitoring* langsung di area

restoran untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan dan segera menangani apabila ditemukan kendala. Kotler (2018) menyatakan bahwa pelayanan merupakan segala tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun; karenanya pengawasan menjadi kunci konsistensi kualitasnya.

Kedua, peranan dalam mengarahkan dan mengontrol kinerja staf. *Supervisor* menjelaskan tata cara pelayanan yang baik kepada staf meliputi cara menyambut tamu, berkomunikasi dengan sopan, menawarkan menu, serta memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat. Kontrol dilakukan dengan memastikan staf menjalankan tugas sesuai *job desk* masing-masing. Menurut Rivai dan Murni (2021), tanggung jawab *Supervisor* mencakup mengontrol dan menjaga pelaksanaan operasional harian, memastikan standar pelayanan terpenuhi, serta menjaga komunikasi dan koordinasi secara efektif.

Ketiga, memastikan penerapan standar pelayanan (SOP). *Supervisor* memastikan seluruh staf menerapkan SOP yang berlaku, antara lain memberikan informasi layanan *semi buffet breakfast*, melakukan *double check* pesanan, mencatat permintaan khusus tamu, menyajikan makanan dan minuman sesuai pesanan, serta menanyakan kepuasan tamu setelah makan. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuannya memenuhi kebutuhan pelanggan.

Keempat, memberikan pembinaan dan motivasi kepada staf. Pembinaan dilakukan melalui *briefing*, pelatihan *product knowledge*, dan *monitoring* langsung. *Briefing* harian dilakukan sebelum operasional untuk menyampaikan informasi dan mengingatkan SOP, sedangkan *briefing* bulanan berfungsi sebagai evaluasi kinerja. Selain itu, *Supervisor* menggunakan pendekatan motivasi agar staf lebih semangat bekerja. Windha (2011) menyatakan bahwa *Supervisor* yang baik memberikan pujian atas prestasi, menjelaskan setiap orang mengenai tanggung jawabnya, dan menilai serta mengoreksi hasil kerja secara adil.

Kelima, melakukan evaluasi pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk meninjau kembali penerapan SOP, cara melayani tamu, dan kendala yang terjadi selama operasional. *Supervisor* memperhatikan keluhan dan *feedback* dari tamu sebagai bahan evaluasi, kemudian memberikan umpan balik kepada staf mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki. Sugiarto dan Sulastiyono (2021) menegaskan bahwa mengevaluasi kinerja staf dan memberikan laporan kepada manajer restoran merupakan salah satu tugas inti seorang *Supervisor*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat lima kendala utama yang dihadapi *Supervisor* di Lumbini Restaurant dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pertama, kurangnya disiplin staf. Beberapa staf masih kurang konsisten dalam menjalankan SOP, seperti tidak memeriksa kelengkapan peralatan makan saat *breakfast*, tidak memberikan informasi layanan kepada tamu, tidak ada staf yang *in-charge* saat tamu ingin memesan, dan kurang sigap dalam menangani kebutuhan tamu. Trianata (2022) dalam penelitiannya juga menemukan rendahnya disiplin pramusaji sebagai kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran hotel berbintang di Bali.

Kedua, kurangnya penguasaan *product knowledge*. Beberapa staf kurang memahami menu makanan dan minuman yang tersedia, sehingga kurang percaya diri saat menjelaskan menu kepada tamu. Contohnya, staf belum mampu menjelaskan perbedaan antara Sate Lilit dan *Chicken Satay* secara jelas, dan masih harus bertanya ke *kitchen* ketika tamu menanyakan kandungan alergen menu tertentu. Yanti dan Koerniawaty (2023) menemukan kendala serupa dan menyatakan bahwa penguasaan *product knowledge* merupakan salah satu faktor determinan dalam kualitas pelayanan pramusaji.

Ketiga, kurangnya ketelitian dalam mencatat pesanan tamu. Beberapa staf masih kurang teliti saat *taking order* dan tidak melakukan *double check* terhadap pesanan yang telah dicatat. Hal ini menyebabkan informasi yang diterima oleh pihak *kitchen* tidak sesuai permintaan tamu, seperti pesanan *Seafood Fried Rice* dengan permintaan khusus "*no crackers*" dan "*no spicy*" yang tidak dicatat, sehingga menimbulkan *complaint*. Lawadanu dan Yani (2024) juga mengidentifikasi kurangnya ketepatan waktu penyajian akibat kesalahan pencatatan sebagai kendala signifikan di restoran hotel di Ubud.

Keempat, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan tamu. Masih ditemukan staf yang kurang memperhatikan kelengkapan peralatan makan, terlambat menghadirkan pesanan, serta kurang aktif memastikan kebutuhan tamu terpenuhi. Hal ini tercermin dari ulasan tamu di *Booking.com* yang menyatakan harus menunggu lebih dari 20 menit untuk pesanan dihadirkan. Kotler (2016) menyatakan bahwa dimensi *empathy* dalam kualitas pelayanan—yaitu kemampuan memberikan perhatian tulus secara personal kepada pelanggan—merupakan salah satu indikator kritis kepuasan tamu.

Kelima, kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staf. Masih ditemukan kurangnya koordinasi dalam pembagian tugas dan komunikasi antar staf saat menangani kebutuhan tamu. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif, seperti permintaan tamu yang tidak segera ditangani dan adanya tamu yang tidak terlayani karena tidak ada staf yang tersedia. Suardana dan Suriansyah (2024) menegaskan bahwa koordinasi yang baik antara *waiter/waitress* merupakan prasyarat bagi kelancaran operasional *food and beverage service* dan kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi, *Supervisor* di Lumbini Restaurant menerapkan lima strategi utama yang dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan.

Pertama, mengatasi kurangnya disiplin staf melalui *briefing* harian dan bulanan. *Briefing* harian dilakukan sebelum operasional untuk memberikan arahan, mengingatkan SOP, dan memotivasi staf agar lebih disiplin dan bertanggung jawab. *Briefing* bulanan berfungsi sebagai evaluasi kinerja staf secara menyeluruh, di mana kendala selama pelayanan dibahas dan solusi diberikan. Pelatihan SOP dan *Sequence of Service* (SOS) juga dilakukan sebulan sekali. Lawadanu dan Yani (2024) menyimpulkan bahwa *briefing* rutin dan pelatihan SOP merupakan intervensi paling efektif yang dilakukan *Supervisor* dalam meningkatkan disiplin pramusaji.

Kedua, mengatasi kurangnya *product knowledge* melalui pelatihan menu sebulan sekali. Pelatihan mencakup penjelasan bahan makanan, cara penyajian, cita rasa, serta informasi menu yang sering ditanyakan tamu termasuk informasi alergen. Dengan pelatihan ini, staf diharapkan lebih percaya diri dalam menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi yang tepat. Yanti dan Koerniawaty (2023) menyatakan bahwa penguasaan *product knowledge* secara mendalam merupakan strategi kritis pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Ketiga, mengatasi kurangnya ketelitian dalam mencatat pesanan melalui pelatihan *taking order* sebulan sekali. *Supervisor* mengingatkan staf untuk selalu melakukan *double check* pesanan sebelum disampaikan ke dapur dan selalu melakukan *repeat order* kepada tamu. Pengawasan langsung selama operasional juga ditingkatkan disertai pemberian *feedback* segera apabila terjadi kesalahan. Trianata (2022) menekankan bahwa pengawasan aktif *Supervisor* selama operasional merupakan mekanisme koreksi yang paling efektif untuk mencegah kesalahan berulang.

Keempat, mengatasi kurangnya perhatian terhadap kebutuhan tamu melalui *briefing* harian yang mengingatkan staf untuk lebih memperhatikan tamu. *Supervisor* juga melakukan pengawasan langsung dan memberikan arahan serta evaluasi apabila ditemukan pelayanan yang kurang maksimal. Dengan *briefing*, pengawasan, dan evaluasi tersebut, staf

diharapkan lebih fokus dan proaktif dalam memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama berada di restoran.

Kelima, mengatasi kurangnya koordinasi dan komunikasi melalui pembagian tugas yang jelas dalam *briefing* harian. *Supervisor* mengarahkan staf agar lebih aktif berkomunikasi dengan rekan kerja selama operasional, terutama saat restoran ramai atau ketika membutuhkan bantuan. Pengawasan langsung dilakukan untuk memastikan koordinasi berjalan baik. Suardana dan Suriansyah (2024) menegaskan bahwa komunikasi efektif dan koordinasi tim merupakan faktor kunci dalam mencapai keberhasilan operasional food and beverage service.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Lumbini Restaurant, Hotel Ubud Nyuh Bali Resort and Spa, dapat disimpulkan bahwa *Supervisor* memiliki peranan yang sangat penting dan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Lima peranan kritis yang diidentifikasi meliputi: (1) mengawasi jalannya operasional restoran secara langsung dan berkelanjutan; (2) mengarahkan dan mengontrol kinerja staf agar sesuai dengan standar pelayanan; (3) memastikan penerapan SOP secara konsisten, termasuk *briefing*, *double check* pesanan, dan pengecekan kepuasan tamu; (4) memberikan pembinaan dan motivasi melalui pelatihan, *briefing*, dan *monitoring* langsung; serta (5) melakukan evaluasi terhadap pelayanan berdasarkan *feedback* dari tamu.

Lima kendala utama yang dihadapi *Supervisor* adalah: (1) kurangnya disiplin staf dalam menerapkan SOP; (2) kurangnya penguasaan *product knowledge*; (3) kurangnya ketelitian dalam mencatat pesanan tamu; (4) kurangnya perhatian terhadap kebutuhan tamu; dan (5) kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staf. Kendala-kendala ini secara langsung berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Upaya yang dilakukan *Supervisor* meliputi: *briefing* harian dan bulanan; pelatihan SOP, *product knowledge*, dan *taking order* sebulan sekali; pengawasan langsung selama operasional; serta pemberian *feedback* yang berkelanjutan. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen mempertimbangkan menghadirkan *external trainer* untuk pelatihan, agar pengetahuan dan keterampilan staf terus berkembang sesuai tren industri. Staf restoran juga diharapkan lebih disiplin, teliti, dan proaktif dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terfokus pada satu *Supervisor*; penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan informan dan menggunakan instrumen pengukuran kepuasan tamu yang lebih terstruktur.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Ida Ayu Putu Sulastri, MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. I Gusti Nyoman Wiantara, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak I Wayan Mardita selaku *Restaurant Supervisor* di Ubud Nyuh Bali Resort and Spa yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan akses penelitian, serta kepada seluruh staf Lumbini Restaurant yang telah membantu kelancaran proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Program Studi Diploma III Perhotelan Universitas Triatma Mulya atas dukungan akademis yang diberikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Handayani, R., & Iman, F. (2021). Manajemen hospitality dan pelayanan hotel. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 34-45.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Kotler, P. (2018). Manajemen pemasaran: Analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian. PT. Dadi Karya Abadi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management (Vol. 6)*. Pearson Education Limited.
- Lawadanu, I. K. A., & Yani, N. W. M. S. A. (2024). Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(3), 368-377.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food & beverage service operational*. CV Andi Offset.
- Rivai, V., & Murni, D. (2021). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik. Rajawali Pers.
- Suardana, I. K., & Suriansyah, S. (2024). Upaya meningkatkan profesionalisme waiter dan waitress dalam mencapai keberhasilan operasional food and beverage service dan kepuasan pelanggan di Restaurant Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 7(2), 13-31.
- Suarthana, I. W. (2011). *Dasar-dasar manajemen perhotelan*. Udayana University Press.
- Sugiarto, E., & Sulastiyono, A. (2021). *Manajemen operasional restoran*. Bumi Aksara.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. CV Andi Offset.
- Trianata, I. P. (2022). Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di husk restoran the royal beach Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(8), 2011-2033.
- Windha, I. G. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Graha Ilmu.
- Yanti, N. K. D. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Strategi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2687-2694.



Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora

Vol. 5, No. 1 April 2026

Available online at <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index>

Research Article

e-ISSN: 2963-0924