

Penerapan Golden Rules Archipelago dalam Pelayanan Tamu yang Membawa Bayi oleh *Waiter* dan *Waitress* di The Alana Hotel Malioboro Yogyakarta

Ai'syaah Utari Tri Handayani^{1*}, Afiefah Sulistyowati², Arinta Destri Larasati³

¹⁻³ Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

*Corresponding email: aisyahutari338@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan Golden Rules Archipelago oleh waiter dan waitress dalam melayani tamu yang membawa bayi, menganalisis kendala yang menyertainya, serta menguraikan upaya penanganannya di Prawiro Restaurant The Alana Hotel Malioboro Yogyakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Informan ditetapkan secara purposive sebanyak empat orang, terdiri atas supervisor, captain restaurant, senior waiter, dan waiter. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Golden Rules Archipelago telah diterapkan melalui lima dimensi, yaitu keamanan, kebersihan, kenyamanan, penyediaan fasilitas pendukung, dan pemberian perhatian khusus, dengan aspek keamanan sebagai prioritas utama. Kendala yang ditemukan bersifat situasional dan struktural, meliputi kepadatan operasional pada jam sibuk, keterbatasan jumlah serta kondisi fasilitas bayi, dan proses adaptasi karyawan baru, bukan disebabkan rendahnya pemahaman personel terhadap standar. Upaya penanganan dilakukan melalui penyesuaian pengaturan area pelayanan, inspeksi dan sanitasi fasilitas secara terjadwal, pengendalian persediaan per shift, serta pelatihan ulang dan pendampingan berjenjang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan standar layanan berjejaringan pada segmen tamu berkebutuhan khusus ditopang oleh pemahaman standar, kesiapan fasilitas, dan kemampuan adaptasi tim.

Kata kunci: Golden Rules Archipelago, pelayanan bayi, waiter dan waitress, kualitas pelayanan, Food and Beverage Service

Abstract: This study aims to describe the implementation of the Golden Rules Archipelago by waiters and waitresses in serving guests accompanied by babies, to analyse the obstacles encountered, and to explain the efforts undertaken to address them at Prawiro Restaurant, The Alana Hotel Malioboro Yogyakarta. A qualitative descriptive approach was employed, with data gathered through observation, semi-structured interviews, and documentation. Four informants were selected purposively, consisting of a supervisor, a restaurant captain, a senior waiter, and a waiter. Data were analysed through data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was examined using source and method triangulation. The findings reveal that the Golden Rules Archipelago has been applied across five dimensions, namely safety, hygiene, comfort, provision of supporting facilities, and delivery of special attention, with safety consistently prioritised. The obstacles identified were situational and structural in nature, comprising operational density during peak hours, limitations in the number and condition of baby facilities, and the adaptation process of newly recruited staff, rather than stemming from insufficient understanding of the standard. Corrective efforts included rearranging service areas, scheduled inspection and sanitation of facilities, stock control at every shift change, and periodic retraining supported by senior mentoring. The study concludes that the successful application of chain service standards to guests with special needs rests upon standard comprehension, facility readiness, and team adaptability.

Keywords: Golden Rules Archipelago, baby handling service, waiter and waitress, service quality, Food and Beverage Service

PENDAHULUAN

Yogyakarta menempati posisi strategis dalam peta kepariwisataan nasional karena memadukan kekuatan warisan budaya, nilai sejarah, dan kekayaan gastronomi dalam satu ruang destinasi yang relatif ringkas. Karakter tersebut mendorong arus kunjungan yang tinggi, baik dari pelancong domestik maupun mancanegara, dan pada gilirannya menuntut ketersediaan akomodasi yang mampu menjawab ekspektasi tamu yang semakin beragam. Hotel berbintang di kota ini tidak lagi sekadar menyediakan ruang menginap, melainkan dituntut menghadirkan rangkaian pengalaman layanan yang terintegrasi. Aktivitas perhotelan yang padat, ditopang oleh agenda wisata, perjalanan bisnis, pertemuan, seminar, hingga konferensi, membuat operasional hotel berlangsung dinamis. Dinamika tersebut paling terasa

pada unit layanan restoran, di mana kecepatan, ketepatan, dan konsistensi mutu harus terjaga secara bersamaan dalam situasi yang berubah-ubah dari waktu ke waktu.

Di antara seluruh unit kerja hotel, Food and Beverage Service merupakan bagian dengan intensitas perjumpaan langsung tertinggi dengan tamu. Waiter dan waitress berdiri pada titik temu antara janji layanan yang dirumuskan manajemen dan pengalaman aktual yang dirasakan tamu, mulai dari penyambutan, pengantaran ke meja, pencatatan pesanan, penyajian hidangan, hingga penataan kembali area setelah tamu selesai bersantap. Suardana dan Suriansyah (2024) menegaskan bahwa personel *service* memegang peran penting dalam operasional Food and Beverage karena berhubungan langsung dengan tamu sekaligus menjaga mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan itu, Dari Tani, Wellalangi, dan Imakulata (2023) menemukan bahwa kesiapan kerja, rasa tanggung jawab, serta kecakapan membaca kebutuhan tamu menjadi penentu naiknya kualitas pelayanan hotel. Temuan tersebut menempatkan personel garis depan bukan sebagai pelaksana teknis semata, melainkan sebagai representasi citra properti.

Persoalan menjadi lebih kompleks ketika layanan diarahkan kepada segmen tamu dengan kebutuhan khusus, salah satunya keluarga yang membawa bayi. Segmen ini memiliki karakteristik yang berbeda karena melibatkan individu yang belum mampu melindungi dirinya sendiri dari risiko fisik di ruang publik. Meja restoran yang dipenuhi peralatan makan berbahan kaca, minuman bersuhu tinggi, benda tajam, serta lalu lintas personel yang membawa nampan menciptakan lingkungan yang berpotensi membahayakan apabila tidak dikelola dengan cermat. Selain dimensi keselamatan, terdapat pula tuntutan kebersihan perlengkapan, kenyamanan suasana, serta kesediaan personel menyesuaikan ritme layanan dengan kondisi bayi dan orang tuanya. Kombinasi keterampilan teknis dan kepekaan interpersonal inilah yang membuat pelayanan bagi tamu pembawa bayi tidak dapat disamakan begitu saja dengan pelayanan reguler.

Untuk menjamin keseragaman mutu di seluruh propertinya, Archipelago International merumuskan pedoman perilaku layanan yang dikenal sebagai Golden Rules Archipelago, termasuk ketentuan khusus penanganan bayi. Pedoman tersebut mengatur hal-hal konkret seperti larangan menempatkan minuman panas dan benda tajam di dekat bayi, teknik penyajian yang tidak melintasi area bayi, kewajiban menjaga *baby chair* dalam kondisi bersih, tersanitasi, dan dilengkapi tali pengaman yang berfungsi, penyediaan peralatan makan bayi yang steril, serta pengaturan suasana agar tetap tenang ketika bayi beristirahat. Standar semacam ini secara konseptual sejalan dengan temuan Umam, Mukti, dan Zazilah (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan prosedur operasional secara konsisten mampu menaikkan mutu layanan sekaligus mempersempit jarak antara harapan dan kenyataan yang diterima tamu.

Meskipun demikian, keberadaan standar tertulis tidak otomatis menjamin keterlaksanaannya di lapangan. Observasi awal yang dilakukan penulis selama periode praktik kerja di The Alana Hotel Malioboro Yogyakarta pada Agustus 2025 hingga Januari 2026 memperlihatkan bahwa keluarga pembawa bayi merupakan segmen yang cukup lazim dijumpai, terutama pada sesi sarapan, dengan intensitas kunjungan yang meningkat tajam pada musim ramai. Pada saat yang sama, ditemukan sejumlah persoalan operasional yang berpotensi mengganggu keterlaksanaan pedoman. Desain kaki *baby chair* yang melebar mempersempit jalur sirkulasi ketika restoran menambah meja dan kursi pada periode padat, sehingga mobilitas personel maupun tamu terhambat dan risiko benturan meningkat. Kelengkapan penunjang juga belum sepenuhnya ideal, mulai dari ketiadaan bantal penyangga, terbatasnya persediaan tisu basah untuk sanitasi kursi antartamu, hingga jumlah unit kursi bayi yang tidak selalu mencukupi ketika beberapa keluarga datang dalam waktu berdekatan. Pada sisi perilaku, sebagian personel belum sepenuhnya proaktif, misalnya belum segera menjauhkan peralatan makan dewasa dari jangkauan bayi sebelum diminta. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya

kesenjangan antara standar korporat dan praktik keseharian yang perlu ditelaah secara sistematis.

Penelusuran terhadap literatur terdahulu memperkuat urgensi kajian ini. Risdayanti dan Ibrahim (2024) mengukur mutu layanan *waiter* melalui dimensi kualitas jasa konvensional, sementara Vargas-Calderón, Ochoa, Castro Nieto, dan Camargo (2021) menilai mutu layanan sektor hospitalitas melalui pemrosesan ulasan pelanggan berbasis pembelajaran mesin. Kedua pendekatan tersebut, sebagaimana studi lain yang sejenis, berhenti pada penilaian mutu layanan secara agregat tanpa memilah karakteristik segmen tamu tertentu. Belum ditemukan kajian yang secara khusus mempertemukan standar layanan berjejaringan hotel dengan penanganan tamu berkebutuhan khusus, khususnya keluarga pembawa bayi. Kekosongan inilah yang menjadi celah penelitian sekaligus dasar orisinalitas studi ini.

Berpijak pada uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan penerapan Golden Rules Archipelago oleh waiter dan waitress dalam melayani tamu yang membawa bayi, menganalisis kendala yang menyertai penerapannya, serta menguraikan upaya yang ditempuh untuk mengatasi kendala tersebut. Kajian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis berupa perluasan pembahasan mutu layanan ke ranah segmen berkebutuhan khusus, sekaligus kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam menyempurnakan fasilitas, memperkuat program pelatihan, dan menyusun tindak lanjut perbaikan agar layanan bagi keluarga pembawa bayi berlangsung aman, higienis, dan nyaman secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pilihan tersebut didasarkan pada tujuan studi yang tidak diarahkan untuk menguji hubungan antarvariabel maupun melakukan generalisasi statistik, melainkan untuk memahami secara mendalam bagaimana sebuah standar layanan korporat diterjemahkan menjadi tindakan nyata dalam situasi operasional yang berubah-ubah. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang berupaya menangkap makna di balik fenomena pada kondisi alamiah. Melalui rancangan ini, perilaku, keputusan situasional, dan pola interaksi personel *service* dengan tamu pembawa bayi dapat diuraikan secara sistematis, faktual, dan akurat, termasuk derajat kesesuaiannya dengan ketentuan Golden Rules Archipelago.

Lokasi penelitian ditetapkan di Prawiro Restaurant, The Alana Hotel and Conference Center Malioboro Yogyakarta, khususnya pada unit Food and Beverage Service. Pemilihan lokasi didasarkan pada dua pertimbangan. Secara akademis, properti tersebut berada di bawah pengelolaan Archipelago International yang menjadikan Golden Rules Archipelago sebagai pedoman operasional harian, termasuk dalam penanganan tamu berkebutuhan khusus, sehingga representatif untuk mengkaji keterlaksanaan standar yang menjadi fokus penelitian. Secara praktis, lokasi tersebut merupakan tempat penulis menjalani praktik kerja lapangan sehingga akses terhadap proses layanan berlangsung terbuka dan berkesinambungan. Pengumpulan data dilaksanakan sepanjang periode praktik kerja, yaitu Agustus 2025 hingga Januari 2026, ketika penulis terlibat langsung dalam aktivitas operasional restoran.

Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yakni penetapan sumber data berdasarkan kriteria yang dipandang paling relevan dengan pertanyaan penelitian. Kriteria yang digunakan mencakup dua hal, yaitu memiliki pengalaman langsung melayani tamu di restoran dan memahami penerapan Golden Rules Archipelago dalam operasional harian. Berdasarkan kriteria tersebut, ditetapkan empat informan yang terdiri atas seorang supervisor yang tetap menjalankan fungsi pelayanan sebagai waiter, seorang captain restaurant yang juga bertugas sebagai waitress, seorang senior waiter dengan masa kerja panjang, serta seorang waiter yang berpengalaman memberikan pembekalan standar layanan kepada rekan kerja dan peserta pelatihan. Komposisi tersebut sengaja disusun agar data yang terkumpul

mencerminkan perspektif pelaksana sekaligus perspektif pengawasan dan pembinaan. Adapun objek penelitian mencakup keamanan bayi, kenyamanan tamu, kebersihan fasilitas, serta sikap dan tindakan pelayanan waiter dan waitress selama proses layanan berlangsung.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik yang saling melengkapi. Pertama, observasi dilakukan secara langsung di area restoran untuk mengamati praktik pelayanan sebagaimana benar-benar terjadi, dengan indikator meliputi cara personel menangani tamu pembawa bayi, kesesuaian pemanfaatan fasilitas bayi, serta kesesuaian tindakan dengan butir-butir pedoman. Kedua, wawancara semiterstruktur dilaksanakan terhadap keempat informan menggunakan panduan yang disusun berdasarkan empat topik pokok, yaitu pemahaman terhadap pedoman, penerapannya dalam layanan tamu pembawa bayi, kendala yang dihadapi, dan upaya penanganannya. Format semiterstruktur dipilih agar alur percakapan tetap terarah namun cukup lentur untuk menggali informasi yang muncul di luar dugaan. Ketiga, dokumentasi dikumpulkan berupa foto fasilitas penunjang layanan bayi, catatan lapangan selama praktik kerja, dokumen Golden Rules, serta data pendukung lain yang memperkuat temuan.

Analisis data dijalankan secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Tahap pertama adalah kondensasi atau reduksi data, yaitu penyaringan dan pemilahan informasi yang relevan dengan fokus penelitian sekaligus penyisihan data yang tidak berkaitan. Tahap kedua adalah penyajian data, yakni penyusunan informasi terpilih ke dalam narasi deskriptif dan matriks tematik sehingga keterkaitan antarkategori lebih mudah dibaca. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap dan diverifikasi ulang terhadap data lapangan agar simpulan yang dihasilkan benar-benar berpijak pada bukti empiris. Pengkodean dilakukan dengan bertumpu pada empat kategori pedoman, yaitu keamanan, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung, sehingga hasil analisis dapat dipetakan secara langsung terhadap standar yang menjadi rujukan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi. Triangulasi sumber ditempuh dengan membandingkan keterangan yang diperoleh dari supervisor, captain restaurant, senior waiter, dan waiter guna menelusuri titik temu maupun perbedaan pandangan mengenai keterlaksanaan pedoman. Triangulasi metode dilakukan dengan menyandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap objek yang sama, sehingga pernyataan informan dapat diuji terhadap praktik yang teramati dan bukti dokumenter. Prosedur penelitian ditempuh melalui empat tahap berurutan, yaitu tahap persiapan yang mencakup penetapan topik dan penyusunan rancangan penelitian, tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, tahap analisis yang meliputi pengolahan data dan pengaitannya dengan kerangka teori, serta tahap penyusunan laporan hingga perumusan simpulan. Sepanjang proses tersebut, prinsip etika penelitian dipegang melalui permohonan izin kepada pihak manajemen, penyampaian tujuan penelitian kepada informan, serta penggunaan data semata-mata untuk kepentingan akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Golden Rules Archipelago dalam Pelayanan Tamu yang Membawa Bayi

Hasil wawancara terhadap empat informan di Prawiro Restaurant memperlihatkan bahwa Golden Rules Archipelago telah berfungsi sebagai rujukan utama dalam melayani keluarga yang membawa bayi. Seluruh informan, baik yang berperan sebagai supervisor, captain restaurant, senior waiter, maupun waiter, memberikan penjelasan yang konvergen mengenai maksud pedoman tersebut, yaitu menghadirkan rasa aman, nyaman, dan menyenangkan sejak tamu memasuki restoran hingga meninggalkan area layanan. Supervisor menguraikan pedoman itu secara operasional dengan menyebut penyediaan buku gambar bagi anak, penjarangan peralatan makan yang mudah pecah, serta penyiapan alat makan khusus bayi. Captain restaurant memaknainya lebih jauh sebagai daftar periksa keselamatan yang otomatis

dijalankan ketika ia melihat tamu datang bersama bayi, mencakup pemindaian posisi kursi, jarak meja dari jalur pelayan, hingga keberadaan benda berisiko di sekitar meja. Dua informan lainnya menyatakan pemahaman yang memadai karena pedoman tersebut dijalankan hampir setiap hari dalam operasional restoran. Keceragaman ini menunjukkan bahwa Golden Rules Archipelago tidak berhenti sebagai dokumen normatif, melainkan telah terinternalisasi menjadi kebiasaan kerja.

Temuan tersebut memperkuat argumen Suardana dan Suriansyah (2024) bahwa personel Food and Beverage Service memegang posisi kunci dalam operasional karena berinteraksi langsung dengan tamu dan menjadi penjaga mutu layanan. Dalam konteks penelitian ini, peran tersebut tampak lebih spesifik karena pemahaman yang dimiliki bukan sekadar pengetahuan tentang urutan pelayanan, melainkan kemampuan membaca situasi berisiko secara cepat. Keceragaman jawaban antarinforman juga mengindikasikan bahwa mekanisme transfer pengetahuan melalui briefing dan pelatihan internal telah berjalan efektif. Hal ini selaras dengan Umam, Mukti, dan Zazilah (2024) yang menyimpulkan bahwa pemahaman yang merata terhadap prosedur operasional menjadi prasyarat terwujudnya layanan yang seragam, sedangkan pemahaman yang timpang justru melahirkan kesenjangan mutu antarpetugas. Dengan demikian, keceragaman persepsi yang ditemukan di Prawiro Restaurant dapat dibaca sebagai indikator awal keberhasilan pembinaan sumber daya manusia di unit tersebut.

Pada aspek keamanan, seluruh informan sepakat menempatkannya sebagai prioritas tertinggi. Supervisor menjabarkan serangkaian larangan yang dijalankan secara ketat, meliputi larangan meletakkan minuman panas, benda tajam seperti pisau, serta cairan yang mudah tumpah di dekat bayi, ditambah ketentuan agar minuman panas maupun dingin tidak disajikan melintasi area bayi dan bila perlu disajikan dari sisi kiri. Ia juga menekankan kelayakan *baby chair*, mulai dari kebersihan, sanitasi harian, hingga fungsi tali pengaman, serta kesiapan kain lap untuk mengantisipasi tumpahan. Captain restaurant menambahkan bahwa kehati-hatian selalu dijaga ketika penyajian terpaksa melewati sisi bayi. Senior waiter dan waiter menyampaikan hal senada dengan menyebut penjarahan peralatan tajam, perabot berbahan kaca atau porselen, serta makanan dan minuman bersuhu tinggi dari jangkauan bayi.

Praktik preventif tersebut memperlihatkan pergeseran orientasi layanan dari sekadar kecepatan menuju pengendalian risiko. Waiter dan waitress tidak hanya berfungsi sebagai penyaji, tetapi juga sebagai pengawas keselamatan tamu selama berada di area restoran. Fadila, Raharjo, dan Gusnadi (2023) menegaskan bahwa kinerja waiter ditentukan antara lain oleh responsivitas dan akuntabilitas dalam melayani tamu, dan pada penelitian ini akuntabilitas tersebut mewujudkan dalam bentuk tanggung jawab menjaga keselamatan individu yang belum mampu melindungi dirinya sendiri. Lovelock dan Wirtz (2022) menjelaskan bahwa personel garis depan berperan penting dalam proses *service recovery* ketika terjadi ketidaksesuaian layanan; namun temuan penelitian ini menunjukkan langkah yang lebih awal, yaitu pencegahan sebelum insiden terjadi. Tindakan mengantisipasi risiko sebelum kegagalan layanan berlangsung dapat dipandang sebagai bentuk pengelolaan mutu yang lebih ekonomis dibandingkan pemulihan setelah insiden, sekaligus menegaskan bahwa penerapan Golden Rules Archipelago telah berjalan sesuai tujuan utamanya.

Pada aspek kebersihan, seluruh informan menyatakan bahwa perlengkapan bayi selalu melalui proses pembersihan sebelum dan sesudah digunakan. Supervisor menjelaskan penggunaan sabun yang aman bagi bayi untuk peralatan makan serta kombinasi sabun dan disinfektan untuk *baby chair*. Captain restaurant menyebutkan sanitasi kursi bayi dilakukan setiap hari dengan bantalan yang harus selalu bersih tanpa noda, sementara mangkuk, piring, dan sendok bayi disterilkan sebelum dipakai. Senior waiter menekankan pembersihan segera setelah pemakaian agar sanitasi berjalan optimal, dan waiter menambahkan bahwa seluruh

perlengkapan, termasuk celemek bayi, disiapkan dalam kondisi bersih dan tersanitasi. Praktik ini diperkuat dengan pelaksanaan general cleaning terjadwal setiap bulan.

Konsistensi tersebut menunjukkan bahwa kebersihan tidak dipahami sebagai pekerjaan pemeliharaan rutin semata, melainkan sebagai upaya perlindungan kesehatan bagi kelompok tamu yang secara fisiologis lebih rentan. Risdayani dan Ibrahim (2024) menempatkan dimensi *tangibles* dan *reliability* sebagai unsur pembentuk kualitas layanan waiter, dan temuan penelitian ini memperlihatkan keduanya bekerja secara simultan. Kondisi fisik fasilitas bayi yang bersih merepresentasikan dimensi *tangibles*, sedangkan pelaksanaan sanitasi yang berulang dan terjadwal merepresentasikan keandalan petugas dalam menjalankan standar. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa mutu layanan berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan; dalam konteks tamu keluarga, kebersihan perlengkapan bayi menjadi isyarat mutu yang paling mudah dinilai secara kasatmata oleh orang tua, sehingga kegagalan pada titik ini berpotensi menghapus persepsi positif yang telah dibangun melalui aspek layanan lainnya.

Aspek kenyamanan diwujudkan melalui rangkaian tindakan yang dimulai bahkan sebelum tamu duduk. Supervisor menjelaskan bahwa penyambutan dilakukan dengan menyapa orang tua sekaligus bayinya, menawarkan bantuan membawa stroller, mengarahkan tamu ke meja yang jauh dari pintu, dapur, dan toilet agar terhindar dari kebisingan maupun aliran udara, menyiapkan kursi bayi, menawarkan bantuan penghangatan susu melalui microwave, serta memastikan tidak ada barang bayi yang tertinggal ketika tamu meninggalkan restoran. Captain restaurant menekankan pelayanan dengan suara pelan dan gerakan berhati-hati ketika bayi tertidur, disertai penyediaan zona penitipan stroller di area kasir atau greeter. Senior waiter menghubungkan kenyamanan dengan kebersihan perlengkapan sekaligus penyediaan media pengalih perhatian seperti mainan dan alat mewarnai agar orang tua dapat bersantap dengan tenang, sedangkan waiter menyebut pentingnya tempat duduk yang empuk, sirkulasi udara yang baik, dan kebersihan area sekitar bayi.

Rangkaian tindakan tersebut memperlihatkan bahwa kenyamanan diproduksi melalui akumulasi detail kecil, bukan melalui satu tindakan besar. Dari Tani, Wellalangi, dan Imakulata (2023) menyebut kesiapan kerja dan kemampuan memenuhi kebutuhan tamu secara tepat sebagai penentu kualitas layanan, dan temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan tersebut bersifat antisipatif, yakni kebutuhan dipenuhi sebelum tamu menyampaikannya. Fadila, Raharjo, dan Gusnadi (2023) juga menempatkan responsivitas sebagai indikator kinerja, yang dalam penelitian ini termanifestasi pada kemampuan menyesuaikan volume suara, ritme gerak, dan pilihan penempatan meja berdasarkan kondisi bayi. Dengan demikian, kenyamanan yang dihasilkan bukan produk standar yang seragam, melainkan hasil pembacaan situasional terhadap kondisi setiap keluarga.

Penyediaan fasilitas pendukung menjadi wujud implementasi berikutnya. Restoran menyiapkan *baby chair*, peralatan makan bayi, tisu basah, buku mewarnai, krayon, hingga kids station saat sarapan yang memuat menu favorit anak seperti air mancur cokelat, jeli, dan permen. Supervisor menambahkan bentuk bantuan berupa penghangatan makanan atau susu bayi serta pengambilan hidangan di area buffet menggunakan peralatan yang telah disanitasi. Captain restaurant menyatakan buku mewarnai dan krayon diberikan secara otomatis begitu keluarga dengan bayi duduk. Keberadaan fasilitas ini menempatkan restoran bukan sekadar sebagai penyedia makanan dan minuman, melainkan sebagai penyedia solusi atas kebutuhan pengasuhan yang menyertai aktivitas bersantap. Vargas-Calderón, Ochoa, Castro Nieto, dan Camargo (2021) menemukan bahwa mutu layanan merupakan faktor dominan yang membentuk persepsi tamu terhadap hotel; kelengkapan fasilitas bagi tamu pembawa bayi berpotensi menjadi pembeda kompetitif yang memperkuat positioning properti sebagai restoran yang ramah keluarga.

Bentuk implementasi terakhir adalah pemberian perhatian khusus. Supervisor menyebut penggantian alat makan bayi dan penjagaan jarak makanan bersuhu ekstrem, captain restaurant menekankan pengulangan pesanan dengan lebih sabar karena perhatian orang tua kerap terbagi, sedangkan senior waiter dan waiter menegaskan bahwa perlakuan ekstra diberikan tanpa mengurangi standar keramahan kepada tamu lain. Penegasan ini penting secara konseptual karena menunjukkan bahwa personalisasi layanan dijalankan sebagai penyesuaian terhadap kebutuhan, bukan sebagai perlakuan diskriminatif. Aprilia, Ermawati, dan Larasati (2025) memperlihatkan bahwa karyawan hotel berperan besar dalam membentuk persepsi tamu terhadap mutu layanan meskipun berada pada posisi yang berbeda; temuan penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme tersebut diuji justru pada kemampuan memberikan perlakuan berbeda tanpa menimbulkan kesan ketimpangan pelayanan.

Kendala dalam Penerapan Golden Rules Archipelago

Meskipun penerapan pedoman berjalan baik, hasil penelitian mengidentifikasi tiga kelompok kendala. Kendala pertama bersumber dari kondisi operasional restoran, terutama pada periode peak hour dan high season. Berdasarkan observasi, jumlah keluarga pembawa bayi dapat mencapai tujuh hingga delapan keluarga pada musim ramai, sedangkan pada musim sepi berkisar satu hingga tiga keluarga. Penambahan meja dan kursi pada saat tingkat hunian tinggi mempersempit ruang gerak, sementara desain kaki *baby chair* yang melebar turut mengambil ruang pada jalur pelayanan. Captain restaurant menyatakan bahwa jarak antarmeja yang rapat menyulitkan penyediaan ruang tambahan bagi bayi ketika seluruh meja terisi, sementara supervisor menyoroti minimnya jumlah tempat duduk yang nyaman bagi bayi ketika occupancy penuh. Kondisi ini turut memengaruhi kualitas sanitasi karena, sebagaimana diakui supervisor, pergantian penggunaan kursi bayi yang berlangsung cepat membuat proses sanitasi kurang mendapat perhatian optimal, terutama pada rentang pukul 07.30 hingga 09.00.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan penerapan standar tidak selalu bersumber dari kelalaian individu, melainkan dari tekanan struktural kapasitas ruang. Umam, Mukti, dan Zazilah (2024) menegaskan bahwa penerapan prosedur operasional memerlukan dukungan sarana yang memadai agar mutu layanan dapat dipertahankan; dalam penelitian ini, kapasitas fisik restoran menjadi variabel yang membatasi keterlaksanaan ketentuan mengenai pengaturan posisi tamu dan keamanan lingkungan sekitar bayi. Risdianti dan Ibrahim (2024) menyebut kecepatan dan ketepatan sebagai unsur mutu layanan, dan justru pada kondisi padat kedua tuntutan tersebut saling bersaing dengan tuntutan kehati-hatian. Terdapat ketegangan nyata antara efisiensi dan kepatuhan pada standar keselamatan, yang menuntut kemampuan personel mengambil keputusan cepat tanpa mengorbankan salah satunya.

Kendala kedua berkaitan dengan keterbatasan fasilitas pendukung. Ketersediaan enam unit kursi bayi menjadi tidak mencukupi ketika beberapa keluarga datang dalam rentang waktu berdekatan, sehingga penggunaannya harus diatur secara bergantian. Captain restaurant juga menyoroti kondisi sebagian kursi bayi yang telah cukup lama digunakan sehingga tali pengikatnya mulai longgar, kondisi yang tetap menyisakan risiko meskipun pemeriksaan rutin dilakukan. Persediaan buku mewarnai dan krayon kerap habis atau rusak tanpa cadangan yang memadai, sementara tisu basah cepat terpakai pada jam ramai. Pada aspek penyajian, captain restaurant menyebut bahwa permintaan menu khusus untuk anak sering tidak dapat dipenuhi seketika karena tidak tersedianya dapur khusus bayi sehingga memerlukan waktu tambahan, meskipun senior waiter dan waiter menyatakan tidak menemui kendala berarti karena koordinasi dengan pihak kitchen telah berjalan baik dan detail permintaan tamu selalu disampaikan sejak awal.

Perbedaan persepsi antarinforman pada titik ini menarik untuk dicermati. Informan pada posisi pengawasan cenderung mengidentifikasi lebih banyak kendala dibandingkan informan pada posisi pelaksana, yang dapat dijelaskan melalui perbedaan cakupan tanggung

jawab. Pengawas memantau layanan secara agregat lintas meja dan lintas shift sehingga lebih peka terhadap pola keterbatasan, sedangkan pelaksana menilai berdasarkan pengalaman melayani meja tertentu yang umumnya dapat diselesaikan. Perbedaan ini tidak menunjukkan inkonsistensi data, melainkan justru memperkaya pemahaman bahwa hambatan bersifat sistemik dan lebih mudah terbaca dari posisi koordinatif. Vargas-Calderón et al. (2021) menempatkan pemenuhan harapan sebagai penentu penilaian tamu, sehingga keterbatasan fasilitas perlu diimbangi kemampuan menawarkan alternatif agar harapan tamu tidak berujung pada kekecewaan.

Kendala ketiga berkaitan dengan sumber daya manusia, khususnya proses adaptasi trainee dan karyawan baru. Senior waiter menjelaskan bahwa kendala biasanya muncul ketika pelayanan ditangani pegawai yang masih menjalani pelatihan, kondisi yang dinilainya wajar dan ditanggulangi melalui pembimbingan. Waiter menyampaikan kemungkinan terjadinya kekeliruan kecil apabila petugas belum sepenuhnya memahami tata cara penanganan bayi, meskipun personel senior akan segera membantu agar layanan berjalan tanpa keluhan. Captain restaurant menambahkan bahwa tidak seluruh staf baru menghafal seluruh butir pedoman dan koordinasi tim dapat terganggu ketika restoran penuh. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberadaan standar tertulis belum cukup menjamin keseragaman apabila proses pembelajaran belum tuntas.

Margantari, Sulistyowati, dan Sagala (2025) menemukan bahwa kesiapan trainee memengaruhi kecepatan, ketepatan, dan keakuratan layanan, dan temuan penelitian ini menguatkan pola tersebut pada konteks yang berbeda. Suardana dan Suriansyah (2024) menegaskan bahwa profesionalisme personel Food and Beverage Service tidak hanya menyangkut kemampuan teknis, tetapi juga kesiapan dan tanggung jawab. Penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme tersebut terbentuk melalui akumulasi pengalaman lapangan, bukan semata melalui transfer pengetahuan di ruang pelatihan. Dengan demikian, kesenjangan penerapan pada karyawan baru sebaiknya dipahami sebagai fase transisi yang wajar dalam siklus pembinaan, bukan sebagai kegagalan sistem standarisasi.

Upaya Mengatasi Kendala dalam Penerapan Golden Rules Archipelago

Terhadap kendala operasional, waiter dan waitress menempuh strategi penyesuaian ruang dan penawaran alternatif. Supervisor menjelaskan pemberian pilihan kepada tamu apabila area yang paling sesuai telah terisi, termasuk menawarkan area alternatif atau mempersilakan tamu menunggu di kamar untuk kemudian dihubungi ketika meja yang lebih layak tersedia. Captain restaurant menyebutkan penataan ulang area khusus keluarga dengan meja yang lebih lapang di dekat jendela serta penetapan satu zona parkir stroller di dekat kasir atau meja greeter. Waiter menekankan penjagaan kerapian dan kebersihan restoran agar ruang gerak tamu tetap memadai. Strategi ini menunjukkan bahwa keterbatasan ruang tidak direspons dengan penurunan standar, melainkan dengan pengelolaan ekspektasi tamu secara transparan. Lovelock dan Wirtz (2022) menyebut komunikasi terbuka sebagai instrumen penting dalam menjaga persepsi tamu ketika layanan tidak dapat diberikan secara ideal, dan praktik menawarkan pilihan alih-alih menolak permintaan merupakan penerapan prinsip tersebut.

Terhadap keterbatasan fasilitas, upaya difokuskan pada pemeliharaan preventif dan pengendalian persediaan. Captain restaurant menerapkan inspeksi kursi bayi setiap pagi sebelum restoran beroperasi, dengan penggantian atau penandaan pada unit yang rusak, serta menyusun jadwal pembersihan kursi bayi yang tidak hanya dilakukan pada pagi hari tetapi juga siang dan malam, ditambah penugasan satu staf khusus pada jam sibuk. Ia juga membuat daftar periksa stok buku mewarnai, krayon, dan tisu basah pada setiap pergantian shift agar permintaan ke gudang dapat diajukan sebelum persediaan habis. Supervisor menekankan pengecekan restock secara berkala, sedangkan waiter memastikan penggantian fasilitas yang

rusak atau usang. Terhadap perilaku tamu yang menolak menggunakan peralatan makan yang disediakan, supervisor menyatakan bahwa personel tidak memaksa, tetapi tetap memastikan penyajian makanan panas maupun dingin tidak melintasi atau berdekatan dengan bayi.

Pendekatan tersebut memperlihatkan pergeseran dari pengelolaan reaktif menuju pengelolaan antisipatif. Umam, Mukti, dan Zazilah (2024) menegaskan pentingnya kesiapan sarana dalam mempertahankan mutu layanan, dan inspeksi harian serta pemeriksaan stok per shift merupakan mekanisme konkret yang menjamin kesiapan tersebut. Menariknya, hasil observasi memperlihatkan adanya perbaikan nyata selama periode penelitian, yaitu ketersediaan tisu basah yang semula menjadi kendala kemudian terpenuhi. Perubahan ini menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas bersifat dinamis dan responsif terhadap evaluasi internal, sekaligus menandakan berjalannya mekanisme umpan balik dari lapangan menuju pengambilan keputusan manajerial.

Terhadap kendala sumber daya manusia, upaya ditempuh melalui penguatan kompetensi dan pendampingan berjenjang. Waiter menjelaskan pelaksanaan re-training mengenai penanganan bayi secara berkala bagi karyawan baru maupun lama. Captain restaurant menyebut kombinasi briefing, pelatihan, dan penggunaan cheat sheet berukuran kecil di saku seragam sebagai pengingat butir-butir standar, disertai kebiasaan saling mengingatkan antarstaf mengenai meja yang memerlukan perhatian khusus. Senior waiter menekankan pentingnya evaluasi berkala, komunikasi, serta pengawasan dan pengarahan dari senior kepada junior. Inovasi cheat sheet patut dicermati karena merupakan penyederhanaan standar korporat menjadi alat bantu praktis yang dapat diakses seketika di tengah operasional, sebuah bentuk adaptasi lokal yang menjembatani jarak antara dokumen resmi dan kebutuhan lapangan.

Dari Tani, Wellalangi, dan Imakulata (2023) menyebut kesiapan kerja dan tanggung jawab sebagai penentu mutu layanan, dan penelitian ini memperlihatkan bahwa kesiapan tersebut dibangun melalui kombinasi pelatihan formal, alat bantu praktis, serta pendampingan langsung. Margantari, Sulistyowati, dan Sagala (2025) menguatkan pandangan bahwa penempatan trainee memerlukan dukungan pembimbingan agar tidak menurunkan mutu layanan. Koordinasi antaranggota tim menjadi perekat seluruh upaya tersebut, sebab pembagian tugas yang cair memungkinkan kendala ditangani segera tanpa mengabaikan tamu lain, sekaligus memberi ruang bagi karyawan yang masih beradaptasi untuk memperoleh bantuan ketika menghadapi situasi yang belum dikuasai.

Sintesis Temuan

Secara keseluruhan, penerapan Golden Rules Archipelago di Prawiro Restaurant telah berlangsung baik pada kelima dimensi implementasinya, namun keterlaksanaannya bersifat kontekstual dan menyesuaikan kondisi operasional. Hambatan yang ditemukan lebih bersifat situasional dan struktural daripada mendasar, karena pemahaman personel terhadap standar telah terbentuk merata. Aspek keamanan konsisten menempati prioritas tertinggi, sedangkan kebersihan fasilitas berfungsi sebagai isyarat mutu yang paling mudah dinilai tamu. Komunikasi dan inisiatif personel terbukti menjadi faktor penyeimbang ketika fasilitas atau ruang tidak ideal, sementara perbaikan berkelanjutan terlihat nyata melalui pemenuhan tisu basah selama periode penelitian. Kotler dan Keller (2016) menegaskan keterkaitan mutu layanan dengan kepuasan dan loyalitas, dan Vargas-Calderón et al. (2021) menempatkan mutu layanan sebagai faktor utama pembentuk persepsi tamu. Berdasarkan kedua rujukan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan standar layanan berjejaringan pada segmen tamu berkebutuhan khusus ditentukan oleh tiga pilar yang saling menopang, yaitu pemahaman standar, kesiapan fasilitas, dan kemampuan adaptasi tim dalam berbagai kondisi operasional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Golden Rules Archipelago telah diterapkan dengan baik oleh waiter dan waitress di Prawiro Restaurant The Alana Hotel Malioboro Yogyakarta melalui lima dimensi implementasi, yaitu keamanan yang diwujudkan melalui tindakan preventif menjauhkan benda tajam, perabot mudah pecah, serta makanan dan minuman bersuhu ekstrem dari jangkauan bayi, kebersihan melalui pencucian dan sanitasi seluruh perlengkapan bayi sebelum maupun sesudah digunakan yang ditunjang general cleaning terjadwal, kenyamanan melalui penyambutan yang ramah, pengaturan meja yang jauh dari sumber kebisingan, penyediaan media pengalih perhatian anak, serta penyesuaian ritme dan volume pelayanan ketika bayi beristirahat, penyediaan fasilitas pendukung berupa baby chair, peralatan makan bayi, tisu basah, buku mewarnai, krayon, dan kids station, serta pemberian perhatian khusus melalui komunikasi yang lebih sabar tanpa mengurangi standar keramahan kepada tamu lain; kendala yang ditemukan bersifat situasional dan struktural, meliputi kepadatan operasional pada jam sibuk dan musim ramai yang mempersempit ruang gerak, keterbatasan jumlah serta kondisi sebagian fasilitas bayi, dan proses adaptasi trainee maupun karyawan baru, sehingga hambatan tersebut bukan bersumber dari rendahnya pemahaman personel terhadap standar; adapun upaya penanganannya dilakukan melalui penyesuaian pengaturan area pelayanan dan penawaran alternatif kepada tamu, inspeksi harian serta penjadwalan sanitasi fasilitas, pengendalian persediaan pada setiap pergantian shift, serta pelatihan ulang, penggunaan alat bantu pengingat, dan pendampingan berjenjang dari karyawan berpengalaman, yang secara keseluruhan menegaskan bahwa keberhasilan penerapan standar layanan berjejaring pada segmen tamu berkebutuhan khusus ditopang oleh tiga pilar yang saling melengkapi, yaitu pemahaman standar, kesiapan fasilitas, dan kemampuan adaptasi tim.

Berdasarkan simpulan tersebut, pihak manajemen hotel disarankan menambah jumlah baby chair dan mengganti unit yang telah usang dengan tipe berkaki ramping agar tidak mempersempit jalur pelayanan, melengkapinya dengan bantal penyangga yang bersih, serta menetapkan siklus pemeriksaan kelayakan tali pengaman secara terdokumentasi; manajemen juga perlu menetapkan tingkat persediaan minimum bagi perlengkapan habis pakai seperti tisu basah, buku mewarnai, dan krayon agar ketersediaannya terjaga pada periode kunjungan tinggi, serta mempertimbangkan penyediaan menu anak siap saji dan penataan zona khusus keluarga yang lebih lapang guna mengurangi ketegangan antara tuntutan kecepatan dan kehati-hatian pada jam sibuk. Bagi unit Food and Beverage Service, disarankan memformalkan praktik pendampingan senior kepada trainee ke dalam kurikulum pelatihan tertulis yang disertai daftar periksa penanganan bayi, memperbanyak penggunaan alat bantu pengingat yang telah terbukti efektif di lapangan, serta menjadikan evaluasi berkala sebagai forum penyampaian temuan operasional kepada manajemen agar perbaikan fasilitas dapat berlangsung berkelanjutan sebagaimana terjadi pada pemenuhan tisu basah selama periode penelitian. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas kajian dengan melibatkan perspektif tamu sebagai penerima layanan, menambah jumlah informan lintas properti dalam jaringan yang sama, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh penerapan standar tersebut terhadap tingkat kepuasan tamu keluarga secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Dari Tani, N. M., Wellalangi, M. B. R., & Imakulata, M. F. (2023). *Waiter and waitress role in increasing service quality in Jayakarta Hotel. MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 1(2), 178–182.
- Fadila, P. N., Raharjo, T. P., & Gusnadi, D. (2023). Kinerja waiter di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 8999–9008.

- Jumheri, S., & Paludi, S. (2023). Analisis kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi dalam mempengaruhi kepuasan tamu hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 20(2), 231–244.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Margantari, S. P., Sulistyowati, A., & Sagala, A. E. (2025). Peran Penempatan Trainee pada Posisi Telepon Operator terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Aston Solo. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 14(2), 57–64.
- Risdayanti, & Ibrahim, M. (2024). Kualitas pelayanan *waiter* di Restoran Makan Place The Zuri Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP: Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11(1), 1–15.
- Santoso, U., Darmaesti, & Larasati, A. D. (2025). Pemanfaatan Edotel sebagai Sarana Pembelajaran untuk Meningkatkan Kompetensi Siswa Jurusan Perhotelan SMK Negeri 7 Surakarta. *Jurnal Pariwisata Prima*, 3(2), 10–20.
- Siringoringo, I. N. S., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2023). Analisis kualitas pelayanan pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado dengan metode SERVQUAL. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 1199–1210.
- 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.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 2, Cetakan ke-1). Alfabeta.
- Umam, D. R. R., Mukti, M., & Zazilah, A. N. (2024). Evaluasi implementasi SOP (standard operational procedure) pelayanan *waiter* dan *waitress* di Restoran Bahagia Selecta Kota Batu. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 8(1), 361–366.
- Vargas-Calderón, V., Moros Ochoa, A., Castro Nieto, G. Y., & Camargo, J. E. (2021). Machine learning for assessing quality of service in the hospitality sector based on customer reviews. *Information Technology & Tourism*, 23(3), 351–379.