

Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel

Shinta Mega Pertiwi¹, Sunyoto², Denny Asmara³

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

³Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRACT

This research aimed to know the quality of waiter service toward guest satisfaction in cashmere Aston solo hotel restaurant. The type of this research was qualitative method with distributing questionnaires to 10 guest satisfaction in cashmere Aston Solo Hotel restaurant and data collection techniques obtained from observation, questionnaires, interview, documentation, literature review by comparing between the theory that had been done by the researcher. The service quality was very important for guest satisfaction because the key of satisfaction can be seen by the guests' wishes according to the expectation. In this result of research obtained from the results of the questionnaire calculation seen by service quality with speed indicator equal to 78%, 60% accuracy, 97% friendliness, 98% service comfort. Meanwhile, from guest satisfaction with the indicator of conformity with expectations of 98%, interest in revisiting is 94%, willingness to recommend is 100%. So that the quality of service is the main number and very important, because it includes speed, accuracy, friendliness, the convenience of the services provided will greatly help in improving the work operations of the waiter, so that from there the waiter can improve the quality of service in serving guests at the restaurant. Then it will create guests who get satisfaction with the service and also guests will come back again to enjoy the services and food and drinks at the restaurant so that they are able to increase revenue at the restaurant. The existence of success in a restaurant is seen from the quality of waiter service as well as the quality of food and beverages available in the restaurant.

Keywords: *Service Quality, Pramusaji, Guest Satisfaction, Restaurant*

PENDAHULUAN

Pengertian hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial menurut Hermawan (2018). Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. Dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan menurut

Rumekso (2002). Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman menurut Richard Sihite (2000). Dalam UU No.10 Tahun 2009 Tentang kepariwisataan peranan hotel merupakan salah satu dari usaha penyedia akomodasi yang memberikan layanan penginapan dalam tata

kelola pariwisata selain villa, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan caravan dan lain sebagainya.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa food and beverage departement adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Tujuan *departement food and beverage* menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

STUDI PUSTAKA

Hotel

Hotel dibagi menjadi beberapa departement antara nya sebagai 1) *Front Office Department* yaitu bagian depan yang bertugas melayani tamu check in dan check out serta sebagai pusat informasi tamu. 2) *Food and Beverage Department* yaitu yang bertanggung jawab dalam menyajikan dan menjual berbagai macam menu makanan dan minuman yang ada di hotel, 3) *Housekeeping Departement* yaitu yang bertanggung jawab dalam segala bentuk kebersihan di hotel baik kamar maupun sekitar wilayah hotel 4) *Engineering Departement* yaitu yang bertanggung jawab dalam segala kerusakan di bangunan hotel, listrik, serta peralatan yang ada di hotel, 5) *Accounting Departement* yaitu yang mengurus tentang keluar masuk nya uang hotel, 6) *Human Resource Departement* yaitu bertanggung jawab dalam menangani sumber

daya manusia mulai dari proses penerimaan sampai dengan pemberhentian kerja.

Menurut Pasha & Razashah (2018:71) Kualitas pelayanan benar berarti untuk memperhitungkan dan membahagiakan langganan sebab mereka menetapkan lumayan normal bagi kesetiaan langganan. Faktor yang ditentukan kualitas pelayanan mencakup nyata, kehandalan, tanggung jawab, garansi dan penekanan berguna menilai kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:282) indikator kualitas pelayanan, yaitu: nyata, kehandalan, tanggung jawab, garansi, penekanan. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch & Davis, 2010 dalam Tjiptono dan Chandra (2016:115).

Jadi kualitas pelayanan bisa diartikan dengan sebuah tingkat kepuasan tamu tetapi tingkat kepuasan tamu ini dapat diperoleh dari perbandingan jenis pelayanan yang nyata diterima oleh tamu dengan jenis pelayanan yang di harapkan dan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*Service excellence*). Dalam hal diatas dibentuk melalui empat pilar menurut Tjiptono dan Chandra (2016:123) antaranya:

1. Kecepatan makanan dan minuman harus disajikan dengan cepat dan sesuai dengan standar time of cooking sesuai dari tiap jenis makanan dan minuman yang bersangkutan.
2. Ketepatan tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu dan sesuai standar pelayanan yang ditentukan.
3. Keramahan hal ini meliputi kesopanan, sunyum, bahasa dan kecakapan seorang pramusaji.
4. Kenyamanan Layanan adalah dampak yang dirasakan dari interaksi antara penyediaan dengan pelanggan

Pramusaji

Pramusaji adalah nama lain dari waiter yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti pelayan. Jadi pramusaji bisa disebut waiter adalah petugas hotel atau restaurant yang menyajikan hidangan kepada para tamu sesuai dengan permintaan atau pesanan. Dia juga bertugas merapikan tempat duduk para tamu, meja makan, dan penghias meja. Menurut Sukresno, (1996:135). Pramusaji merupakan petugas yang bertanggung jawab melayani tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman yang dijual oleh sebuah restoran, dan juga mempunyai pengetahuan luas pada tugasnya sebagai seorang pramusaji. Menurut Marsum, (2005:90) pramusaji adalah karyawan atau karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (table setting) untuk tamu berikutnya.

Menurut Tjiptono (2015: 76) kesenangan pelanggan bisa membuat sejumlah laba, yaitu jalinan antara entitas bersama langganannya sebagai makin bagus, menjadikannya keputuhan langganan, juga mandirikan rekomendasi yang berguna pada entitas. Menurut Priansa (2017: 197) diperoleh sejumlah manfaat kepuasan konsumen ialah: Pandangan pada penghasil berbeban kecil, Keuntungan perdagangan penyimpanan konsumen versus pencarian persepsi, Nilai kumulatif dari konsumen berkelanjutan, Daya persuasif word of mouth, Pengurangan sensibilitas harga, Kepuasan konsumen merupakan indikator kemajuan usaha pada masa mendatang.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali
- Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesiediaan merekomendasikan
- Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Restaurant

Menurut Marsum (2008), restoran adalah tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makanan atau minuman. Restoran ada yang berada dalam suatu hotel, kantor, maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar

bangunan itu. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang terorganisasi secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para tamu (Atmojo 2005). Menurut Sihite (2000:16) Restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu.

METODELOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif di survei datang langsung ke lokasi untuk mencari data dan mengambil dimana data tersebut akan digabungkan dengan data yang peneliti dapatkan setelah melaksanakan on the job training selama enam bulan di Aston Solo Hotel.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2013) Populasi dalam hal ini populasi tamu di Aston Solo Hotel tidak terbatas.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam hal ini peneliti mengambil 10 orang tamu di Aston Solo Hotel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik-teknik yang di pakai penulis untuk penelitian guna mencapai kelengkapan dan juga dalam hal ini di gunakan beberapa teknik yaitu:

1. Observasi

Peneliti mencari data dengan mengadakan pengamatan langsung selama training di Aston Solo Hotel.

2. Dokumentasi

Metode yang digunakan ini untuk mengukur tingkat kepuasan tamu peneliti dengan menggunakan guest comment.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2008:199) Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

4. Wawancara

Media yang dipakai sebagai suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya Anwar, (2004:29) dan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki wewenang terhadap informasi yang ingin diperoleh.

5. Studi Pustaka

Dalam metode ini pengumpulan data yang mengacu pada pencarian data dan juga informasi melalui dengan dokumen foto-foto, tertulis, dan juga gambar yang dapat mendukung dalam proses penelitian.

Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.

Dalam analisa ini menggambarkan dan menjelaskan secara rinci tentang kualitas pelayanan pramusaji dalam menunjang kepuasan tamu di restoran. Dari hasil penelitian tersebut dibuat tabulasi sesuai dengan variable dari jumlah sampelnya kemudian analisis data yang dipakai menurut Ali (1984:184) menggunakan rumus deskriptif persentase seperti ini:



Keterangan:

n = Jumlah responden yang menjawab

N = Jumlah pernyataan yang disebar

Kategori pembobotan

0 – 55 = Kurang Setuju

56 - 79 = KadangKadang

80 – 100 = Setuju

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang permasalahan Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. Untuk di Aston Solo Hotel ini dalam kualitas pelayanan sudah sesuai dengan standar yang diterapkan di hotel dan pramusaji sudah melakukan prosedur dengan baik. Di Aston Solo Hotel ini kualitas pelayanan itu nomor satu yang penting kita adalah memenuhi semua kebutuhan tamu dan juga kepuasan tamu dari hal terkecil apapun harus memenuhi kebutuhan tamu.

Untuk pengaruhnya kualitas pelayanan sangat besar jadi pada saat tamu breakfast selalu dikasih guest comment karena semisal ada yang dikeluh kan dari tamu bisa langsung menulis

langsung di guest comment tersebut dan pramusaji langsung memperbaiki apa yang kurang dan apa yang belum menjadi kepuasan dari tamu. Dalam hal ini selalu memenuhi semua kebutuhan tamu, dan juga mulai dari speed harus dapat agar tidak terlambat untuk menservice tamu terutama yang penting kita harus punya skill atau knowledge agar dapat meningkatkan kualitas terhadap tamu.

Dalam hasil penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Senior Waiter dan Waitress restoran juga dengan melakukan penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh 10 tamu Aston Solo Hotel. Mengenai analisis tentang kecepatan, ketepatan, keramahan dalam kualitas pelayanan pramusaji di Aston Solo Hotel.

Tabel 1. Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan Jawaban Responden

No	Indikator	Setuju	Kadang-Kadang	Tidak Setuju	Total
1	Kecepatan	78%	22%	0%	100%
2	Ketepatan	100%	0%	0%	100%
3	Keramahan	74%	6%	20%	100%
4	Kenyamanan Layanan	60%	0%	40%	100%
	Rata - rata	78%	7%	15%	100%

(Sumber: Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel diatas terdiri dari indikator kualitas pelayanan hasil jawabannya “Setuju” sebanyak 78%, “Kadang-kadang” sebanyak 7%, “Tidak Setuju” sebanyak 15% dari total (100%), jadi kesimpulannya bahwa kecepatan, ketepatan, keramahan dan juga kenyamanan layanan sangat dapat mempengaruhi dalam kualitas pelayanan.

Tabel 2. Rekapitulasi Data Kepuasan Tamu Jawaban Responden

No	Indikator	Setuju	Kadang-Kadang	Tidak Setuju	Total
1	Kecepatan	78%	22%	0%	100%
2	Ketepatan	100%	0%	0%	100%
3	Keramahan	74%	6%	20%	100%
4	Kenyamanan Layanan	60%	0%	40%	100%
	Rata - rata	78%	7%	15%	100%

(Sumber: Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel diatas terdiri dari indicator kepuasan tamu hasil jawabannya “Setuju” sebanyak 97%, “Kadang-kadang” sebanyak 3%, dan juga “Tidak Setuju” 0% dari total (100%), jadi kesimpulannya bahwa kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan sangat dapat mempengaruhi dalam kepuasan tamu.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan observasi secara langsung yang sudah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan pramusaji di restoran cashmere Aston Solo Hotel ini sudah dapat dikategorikan sangat baik, bisa dilihat pada jumlah persentase Kualitas Pelayanan responden yang mengatakan “Setuju” dengan 78% dan persentase Kepuasan Tamu responden yang mengatakan “Setuju” dengan 97%.

Dalam hasil penelitian yang telah terbukti bahwa kualitas pelayanan pramusaji sangat berpengaruh dalam kepuasan tamu pada restoran cashmere Aston Solo Hotel, karena melayani tamu dengan pelayanan yang baik akan menciptakan rasa kepuasan dan juga kenyamanan untuk para tamu pastinya akan kembali mencari pelayanan terbaik yang pernah pramusaji berikan. Dan dapat dilihat juga dari jumlah persentase Kualitas Pelayanan responden yang mengatakan “Setuju” dengan 78% dan persentase Kepuasan Tamu responden yang mengatakan “Setuju” dengan 97%.

SARAN

Peneliti dapat mengambil saran yang peneliti harapkan bisa bermanfaat untuk menjadi bahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di restoran cashmere Aston Solo Hotel.

1. Dalam kualitas pelayanan di restoran cashmere Aston Solo Hotel tetap dipertahankan karena sudah termasuk dalam kategori sangat baik dan selalu di adakan kegiatan sebulan sekali untuk evaluasi hasil kerja pramusaji agar dapat mengetahui kekurangan yang masih harus untuk diperbaiki untuk bisa menciptakan kepuasan tamu.
2. Untuk pihak manajemen Aston Solo Hotel agar mengadakan training pramusaji seminggu sekali yang berhubungan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran cashmere Aston Solo Hotel.
3. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan pramusaji dalam memperhatikan tamu, selalu memberikan sikap yang ramah terhadap tamu yang berada di restoran dan juga pramusaji mampu untuk memahami kebutuhan dan keinginan tamu memberikan pelayanan sebaik mungkin saat tamu berada di restoran cashmere Aston Solo Hotel.

Daftar Pustaka

- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H.2018. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: NEM
- Marsum WA, 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Offset
- Nur Cahyo Saputro, Beny.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Pada Imari Restaurant JW Marriott Hotel Surabaya. Tugas Akhir.Surakarta: STP Sahid Surakarta

- Pasha, M. A., & Razashah, M. 2018. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *Journal of Arts, Science & Commerce*, IX (1), 64–73.
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Saifudin. 1999. *Anatomi Untuk Siswa Perawat*. Jakarta: Balai Pustaka
- SE, Rumekso.2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sihite, Richard.2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC
- Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Soekresno, I.N.R Pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Soekresno, I.N.R. Pendit. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran (Keempat)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F dan G Chandra.2016. *Service, Quality dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Andi Agus Sambodo Bagyono Sigit Suyantoro, 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Andi: Yogyakarta
- Bekti Nurhidayah, 2017. *Kualitas Pelayanan Front Office Departement Syariah Hotel Solo Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Individual*. Institut Agama Islam Negeri: Surakarta
- Bivisyani, Questibrilia. 2019. *Pengertian dan Pengaruh Training Kerja di Era Milenia*
- Dwiyandri Nusa Putra, 2012. *Kualitas Front Office dalam meningkatkan Pelayanan Di Hotel Baron*.Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Fatmawati, E. 2013. *27 Bab III Metode Penelitian 3.1 Metode dan Teknik*.
- Hidayat, Anwar. 2012. *Penelitian Kualitatif: Penjelasan Lengkap*.
- Indah Waty, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana*.Universitas Sebelas Maret.Surakarta
- James A. Bardi, 2005. *Front Office Management Third Edition*.The Pennsylvania State University.America Serikat.
- Kris Cahyani, 2017. *Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*.Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid. Surakarta
- Melissa Dian, 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan Karyawan Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu Di Marbella*. Sekolah Tinggi Pariwisata. Bandung.
- Oktavia, Tantri. 2015. *Populasi dan Sampel*.
- Thomas, sanders. 2011. *Hotel Front Office Training: Turning Expense into Investment* University of Nevada.LasVegas
- Wisnu Hadi, 2014. *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan*. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol.V No.2. Akpar Bina Sarana Informatika.Yogyakarta
- Widodo, A. 2014. *Cara dan tahapan dalam mengukur efektivitas training*: Bekasi