

**STUDI TENTANG PENGARUH TINGKAT PENGALAMAN KERJA
TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
BAGI WAITER WAITRESS FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI PROMENADE RESTORAN HOTEL SAPHIR YOGYAKARTA**

Oleh

D. Asmara

A. Suroto

A. Tri Puji

(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

Metode atau teknik pengumpulan data, menggunakan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data. Berdasarkan variabel (X – Y) dan beberapa teori yang digunakan dibuat hipotesa. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *waiter waitress* dengan pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun, (2) pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun, (3) pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan, (2) ketepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan, (3) kenyamanan kerja berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan, (4) kerapian kerja berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan. Kesimpulan penelitian ini bahwa tingkat pengalaman kerja berpengaruh terhadap tingkat pelayanan bagi *waiter waitress food and beverage service* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta, melalui kecepatan kerja, ketepatan kerja, kenyamanan kerja dan kerapian kerja. Berdasarkan kuesioner penelitian sebanyak 50% responden menjawab ya, tentang pengaruh kecepatan kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan, sebanyak 25% responden menjawab ya, tentang pengaruh ketepatan kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan, sebanyak 43% responden menjawab ya, tentang pengaruh kerapian kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan, sebanyak 57% responden menjawab ya.

Kata kunci: pengalaman kerja, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Secara garis besar negara Indonesia adalah negara yang sangat indah dan memiliki kekayaan alam yang sangat beranekaragam akan budaya, suku, adat-istiadat dan agama serta memiliki flora dan fauna yang beranekaragam pula. Oleh karena itu, dengan pelestarian akan budaya, suku, adat-istiadat serta flora dan fauna yang

ada perlu dilakukan sehingga dapat menjadikan nilai tambah bagi negara dan dapat menjadikannya mendapatkan pemasukan devisa dari sektor non-migas. Pariwisata merupakan salah satu bidang yang dititikberatkan untuk mendatangkan devisa bagi negara, sehingga perlu adanya perhatian yang cukup besar dan intensif.

Pariwisata akan berkembang pesat dengan cara memperkenalkan keindahan alam Indonesia ke

mancanegara. Bukan hanya itu, pariwisata juga bisa lebih berkembang melalui promosi budaya, suku dan adat-istiadat yang ada. Untuk menunjang perkembangan dan kemajuan pariwisata Indonesia serta kenyamanan wisatawan asing maupun domestik, maka dibangunlah berbagai fasilitas di bidang pariwisata dan yang bersifat jasa seperti penginapan, restoran, bar dan transportasi yang sangat memadai serta hotel-hotel yang bertaraf internasional.

Untuk lebih meningkatkan pariwisata di suatu negara diharapkan bahwa negara tersebut mempunyai *image* yang cukup baik di mata negara-negara asing, sehingga diharapkan wisatawan dari negara-negara asing mau berkunjung. Oleh karena itu, sektor pariwisata sangat dipengaruhi oleh sektor politik, keamanan, ekonomi, sosial dan budaya. Untuk mengelola industri pariwisata yang ada, maka faktor ketenagakerjaan sangatlah menunjang dan dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas dan terampil serta profesional dalam dibidangnya, sehingga mampu bersaing dengan negara-negara lain. Maka dengan ini pihak kampus di mana tempat penulis belajar menerapkan sistem berbasis kompetensi. Yang mana dengan standar ini penulis dituntut untuk mempunyai keahlian dan bersertifikat kompetensi dan bisa bersaing dengan negara asing. Apa lagi belakangan ini sudah mulai diberlakukan *Free Trade Zone*, yang artinya semakin membuka peluang untuk masuknya tenaga-tenaga asing dan tenaga-tenaga ahli yang bekerja di negara Indonesia.

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia mempunyai prospek yang cukup cerah dan menunjukkan peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan mulai banyaknya wisatawan yang datang untuk berkunjung, para

wisatawan berkunjung ke Indonesia dengan berbagai tujuan seperti; untuk menikmati keindahan alam, menikmati keanekaragaman suku dan budaya ataupun untuk melakukan kegiatan bisnis, seiring dengan hal itu banyak sekali bermunculan usaha-usaha pariwisata baik milik swasta maupun pemerintah, salah satu di antaranya adalah usaha dalam bidang perhotelan. Hotel merupakan salah satu komponen pariwisata di mana disediakan untuk memberi berbagai kemudahan bagi para wisatawan seperti penginapan, pelayanan makan dan minum fasilitas olah raga dan berbagai fasilitas penunjang lainnya. Di hotel yang bertaraf internasional dibagi dalam beberapa departemen. *Food and Beverage* adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman (Aan Surachlan Dimiyati, 1990: 67). Departemen ini merupakan penghasil pendapatan kedua setelah kamar makan. Setiap karyawan di departemen ini harus meningkatkan mutu makanan dan minuman serta pelayanan. *Food and Beverage* dibagi menjadi dua bagian departemen salah satunya adalah restoran.

Restoran merupakan sarana dan prasarana yang baik untuk menjalin hubungan dengan tamu, karena petugas restoran langsung berhubungan dengan tamu. Untuk menunjukkan kebersihan di dalam operasional, di butuhkan seorang *waiter dan waitress* yang terampil dan profesional sehingga akan menghasilkan pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seorang *waiter waitress* tidak hanya melayani makanan dan minuman kepada tamu melainkan juga harus mengerti tugas dan tanggung jawabnya. Karena begitu pentingnya peranan

waiter waitress di dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran, penulis ingin menggali lebih dalam mengenai hal itu dengan mengadakan penelitian yang berjudul “STUDI TENTANG PENGARUH TINGKAT PENGALAMAN KERJA TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BAGI *WAITER WAITRESS FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI RESTORAN PROMENADE DI HOTEL SAPHIR YOGYAKARTA”

Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun berpengaruh pada kualitas pelayanan kerja bagi *waiter waitress* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta?
2. Apakah pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun berpengaruh pada kualitas pelayanan kerja bagi *waiter waitress* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta?
3. Apakah pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun berpengaruh pada kualitas pelayanan kerja bagi *waiter waitress* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta?

Tujuan Penelitian

Setiap usaha yang dilakukan setiap orang pasti mempunyai tujuan tertentu. Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *waiter waitress* dengan pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *waiter waitress* dengan pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun.

3. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *waiter waitress* dengan pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun.

LANDASAN TEORI

Pengertian Hotel

Definisi hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi NO 37/PW 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986 adalah sebagai berikut hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagai atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan bagi penginapan makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan. (Sugiarto dan Sulartiningrum, 1998: 5), sedangkan definisi hotel menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan NO PM/PW.301/PHB.77 adalah sebagai berikut hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. Definisi restoran menurut (Marsum WA, 2001: 7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang dioperasikan secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minuman. Pengertian lain restoran dalam buku (restaurant operational, STP Bandung tanpa tahun: 1) yaitu: *restaurant is to provide and serve food and beverage to the public*

with the object of making adequate profit.

Di mana apabila diartikan adalah sebagai berikut restoran adalah suatu tempat di mana makanan dan minuman di konsumsi oleh umum yang bertujuan untuk mencari keuntungan.

Macam Tipe Restoran

Menurut (Marsum WA, 2001: 8-1) tipe restoran adalah sebagai berikut:

a. *A la carte restaurant*

Adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan.

b. *Table d'hote restaurant*

Adalah suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote* yaitu satu susunan menu lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu dengan harga yang telah ditentukan pula.

c. *Coffee shop atau brasserie*

Adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel suatu tempat di mana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga cukup terjangkau.

d. *Cafeteria atau cafe*

Adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh, pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

e. *Canteen*

Adalah restoran yang berhubungan dengan kantor pabrik atau sekolahan tempat di mana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break*.

f. *Continental restaurant*

Adalah suatu restoran yang menitikberatkan hidangan *continental* pilihan dan pelayanan *elaborate* atau megah suasananya santai susunannya agak rumit disediakan bagi tamu yang ingin makan santai atau rilek.

g. *Carvery*

Adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel di mana tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

h. *Dinning room*

Dinning room yang terdapat di hotel kecil motel atau *inn*, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa, pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu namun juga bagi tamu dari luar.

i. *Discotheque*

Adalah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik, kadang-kadang juga menampilkan *live band*.

j. *Fish and chip shop*

Adalah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, di mana kita dapat membeli macam macam kripik (*chips*) dan ikan goreng.

k. *Inn tavern*

Adalah suatu restoran dengan harga cukup yang dikelola oleh perorangan di tepi kota.

l. *Night club super club*

Adalah suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai.

m. *Pizzeria*

- Adalah suatu restoran yang khusus menjual *pizza* kadang juga *spaghetti* atau makanan Italia lainnya.
- n. *Pan cake house creperie*
Adalah suatu restoran yang khusus menjual *pan cake* serta *crape* yang dihidangkan dengan berbagai macam manisan di dalamnya.
- o. *Pub*
Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari *counter*. Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau pun duduk di atas meja makan. Hidangan tersebut berupa *snack* seperti *pies* dan *sandwich*.
- p. *Snack bar cafe milk bar*
Adalah semacam restoran yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat di mana para tamu mengumpulkan makanan di atas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja makan. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages*, dan *sandwich*.
- q. *Specialty restaurant*
Adalah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan temanya. Restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, India, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial itu.
- r. *Terrace restaurant*
Adalah suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk.
- s. *Gourment restaurant*
Adalah restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman.
- t. *Family type restaurant*
Adalah suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal terutama untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.
- u. *Man dining room*
Adalah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar di mana penyajian makanannya secara resmi pelan tapi pasti terkait oleh suatu peraturan yang ketat.

Pengertian Tingkat Pengalaman Kerja

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Beberapa pengertian yang dikemukakan adalah sebagai berikut: Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa tingkat pengalaman kerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Selanjutnya Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah pengalaman kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006) juga menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Selanjutnya Handoko (2001) menyatakan bahwa proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan di mana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Selanjutnya Dharma (2005) menyatakan bahwa penilaian pengalaman kerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Menurut Mahsun (2006) bahwa pengalaman kerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategi planning* suatu organisasi, sedangkan menurut Robertson dalam Mahsun (2006) juga menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan. Apabila ditarik kesimpulan pengertian pengalaman kerja adalah proses seseorang dalam tingkat

pencapaian pekerjaan berdasarkan waktu lamanya seseorang karyawan dalam bekerja dan hasil kinerja yang diperoleh berdasarkan prestasi kerja dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut.

Pengertian dari Kecepatan Kerja

Adalah tingkat keefektifan kinerja atau unjuk kerja dan kecepatan dalam unjuk kerja dalam hal ini kecermatan, penguasaan dikaitkan dengan jumlah kesalahan, maka kecepatan unjuk kerja atau kinerja dikaitkan dengan jumlah waktu yang diperlukan dalam menampilkan unjuk kerja tersebut. Kecepatan unjuk kerja ini diacu oleh Reigeluth dan Merrill (1979) sebagai *performence efficiency*. Makin cepat seorang *waiter waitress* menampilkan unjuk kerja atau kinerja, semakin efektif pekerjaan tersebut. Dalam kecepatan atau jumlah waktu yang digunakan untuk menampilkan unjuk kerja sebenarnya hanya merupakan *indikator eksternal efisiensi*. Unjuk kerja pada hakekatnya lebih dari sekedar mengukur jumlah waktu yang digunakan, ia juga mengacu pada cara-cara singkat yang digunakan dalam unjuk kerja. Kecepatan unjuk kerja juga dapat di tafsirkan dari jumlah pengulangan hal yang sama yang dilakukan dalam unjuk kerja. Ini bisa terjadi karena adanya kesalahan dalam menampilkan bagian-bagian dalam pekerjaan sehingga perlu diulang atau karena melakukan usaha coba gagal, semakin sedikit usaha coba gagal atau semakin sedikit kesalahan unjuk kerja bagian yang dilakukan, maka semakin cepat ia menampilkan unjuk kerja tersebut.

Apabila disimpulkan kecepatan kerja adalah jumlah waktu yang digunakan seorang karyawan dalam

menampilkan unjuk kerja dengan waktu yang singkat dan hasil kerja yang maksimal dengan kesalahan kerja yang sedikit.

Pengertian Ketepatan Kerja

Ketepatan kerja adalah ketepatan dalam bekerja baik waktu dan biaya yang dilakukan oleh karyawan, sehingga tidak membuang waktu dan biaya perusahaan secara cuma-cuma, sehingga efisiensi dalam bekerja dapat dilakukan dengan tepat. Ketepatan dalam bekerja seorang karyawan sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan, apabila seorang karyawan dalam bekerja salah dalam menentukan sasaran, maka pekerjaan yang karyawan lakukan tidak efektif dan hanya akan membuang waktu dalam bekerja, ketepatan kerja dengan biaya yang dikeluarkan dalam perusahaan juga sangat berpengaruh.

Pengertian Kenyamanan Kerja

Kenyamanan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kenyamanan yang berbeda-beda, seperti yang didefinisikan oleh Kreitner & Kinicki (2005), bahwa kenyamanan kerja sebagai *efektivitas* atau *respons emosional* terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kenyamanan kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relatif nyaman dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak nyaman, dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya. Blum (As'ad, 2000) mengatakan bahwa kenyamanan kerja merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok di luar pekerjaan itu sendiri.

Handoko (2001) mengatakan bahwa kenyamanan kerja sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya. Tiffin mengemukakan bahwa kenyamanan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dan sesama pimpinan dan sesama karyawan. Locke dan Luthans berpendapat bahwa kenyamanan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya. Di mana apabila diartikan kenyamanan kerja adalah sikap umum seorang karyawan terhadap hasil pekerjaan yang meliputi perasaan nyaman seorang pekerja yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Pengertian Kerapian Kerja

Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa *waiter waitress* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional, sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter waitress* berarti orang yang bertugas atau bekerja di dalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. *Waiter waitress* merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet Food and Beverage Department* seperti *restaurant, room service, bar* dan *banquet*.

Seseorang *waiter waitress* melayani tamu yang makan dan minum

di restoran. Penampilan diri seseorang *waiter waitress* akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan, terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik. Beberapa ketentuan mengenai penampilan yaitu:

a. Kebersihan badan (*Cleanlines of the body*)

Kebersihan badan harus mendapat perhatian yang utama, badan yang kotor dan tidak terpelihara kebersihannya akan langsung merusak pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk itu seseorang pramusaji harus mandi 3 kali sehari dan diusahakan menggunakan air hangat.

b. Kulit (*skin*)

Kesehatan dan kesegaran kulit harus mendapat perhatian yang utama. Kulit juga sangat menentukan nilai dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu.

a) Harus banyak minum, makan buah-buahan, cukup tidur dan istirahat untuk menjaga kesehatan tubuh.

b) Laksanakan diet khusus untuk perawatan kulit.

c) Segala macam penyakit kulit harus diberantas.

d) Rambut (*hair*)

Masalah rambut juga tidak boleh diabaikan begitu saja. Rambut ialah mahkota bagi diri dan harus dijaga kebersihannya, kesehatan dan kerapiannya

e) Cuci rambut dengan shampoo yang serasi dalam waktu tertentu untuk menjaga kebersihan rambut.

f) Pergunakan minyak rambut, sisir dengan rapi. Rambut yang acak-acakan mencerminkan pribadi yang acak-acakan juga.

g) Bebaskan rambut dari kutu dan ketombe, jaga agar jangan sampai menimbulkan aroma atau bau yang tidak sedap.

h) Pria tidak dibenarkan memanjangkan rambut.

i) Dilarang menyisir rambut atau menggaruk-garuk kepala di tempat umum terutama di dekat dapur, meja makan dan peralatan makan.

j) Dilarang memegang rambut atau kepala pada saat melayani tamu.

k) Bagi wanita dibenarkan memanjangkan rambut hingga atas bahu. Tetapi jika dipanjangkan lebih dari sebatas bahu dengan alasan pribadi maka rambut harus ditutup dengan *hair nett*.

c. Kumis dan Jenggot (*Beard and Moustach*)

Bagaimana juga *service* yang diberikan kepada tamu akan bernilai lebih baik jika karyawan yang memberikannya tidak memelihara kumis dan jenggot. Oleh sebab itu memelihara kumis dan jenggot dilarang sama sekali.

1. Tangan dan Kuku (*Hands and Nails*)

a) Kuku dan tangan harus bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

b) Harus mencuci tangan sehabis merokok atau keluar dari *refreshing room* atau toilet.

c) Seorang karyawan tata hidangan makanan tidak boleh memelihara dan memanjangkan kuku. Ujung

kuku kaki harus dipotong rapi dan tidak kelihatan kotor.

- d) Pelihara kesehatan kulit telapak tangan, penggunaan jeruk nipis untuk mencuci tangan agar kulit menjadi lembut dan halus.
- e) Jari tangan jangan ada kesan nikotin bagi yang merokok.
- f) Hindari pemakaian cat kuku yang keras.

2. Mulut dan Gigi (*Mouth and Teeth*)

Bagian ini merupakan bagian terpenting dan tidak boleh dianggap remeh. Hal ini disebabkan karena setiap karyawan akan berhadapan dengan setiap tamu, atasan dan juga teman kerja.

- a) Sikatlah gigi minimal 3 kali dalam sehari dengan menggunakan pasta dan sikat gigi yang serasi.
- b) Sering berkumur-kumur apalagi jika berjam-jam tidak makan sesuatu.
- c) Makanlah dengan teratur, kesehatan perut akan berhubungan dengan rongga mulut.

3. Kaki, kaus kaki dan sepatu (*Feet, Stocking and Shoes*)

Kebersihan dan kesegaran kaki haruslah dipelihara secara cermat. Kaus kaki tidak boleh dipergunakan secara panjang sehingga menimbulkan bau kotoran busuk.

- a) Pakai *talcum powder* pada telapak kaki supaya tetap segar meskipun banyak berjalan atau berdiri.
- b) Pada waktu malam hari, ganjallah betis dan tumit dengan bantal sehingga ketinggian melebihi kepala, dengan cara demikian

peredaran darah akan berjalan lancar dan akan mengurangi keletihan dan jari kaki tidak cepat rusak.

- c) Hindari pemakaian sepatu yang ujungnya lancip agar tidak menimbulkan keletihan.
- d) Bahan sepatu harus terbuat dari kulit yang berwarna gelap, selalu disemir sehingga bersih dan mengkilap.
- e) Selalu perhatikan telapak sepatu, apakah ada sepatu yang menonjol.
- f) Wanita dilarang memakai sepatu yang bertumit tinggi ketika sedang bertugas. Dianjurkan memakai *stocking* yang sama dengan warna kulit.

4. Emas dan Perhiasan (*Gold and Jewelry*)

- a) Dilarang memakai perhiasan secara menyolok.
- b) Karyawan wanita dilarang memakai *ear ring* ketika bertugas.
- c) Hindari segala bentuk penampilan menyolok ketika bertugas.

5. Pakaian Seragam (*Uniform*)

Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan *uniform* yang akan diberikan kepada karyawan dalam periode yang telah ditentukan, karena *uniform* ini dianggap sebagai cermin dari *bonafiditas* perusahaan. Melalui *uniform* akan dilihat bagaimana corak manajemen perusahaan tersebut. Oleh sebab itu para karyawan harus memperhatikan ketentuan tentang *uniform* yaitu:

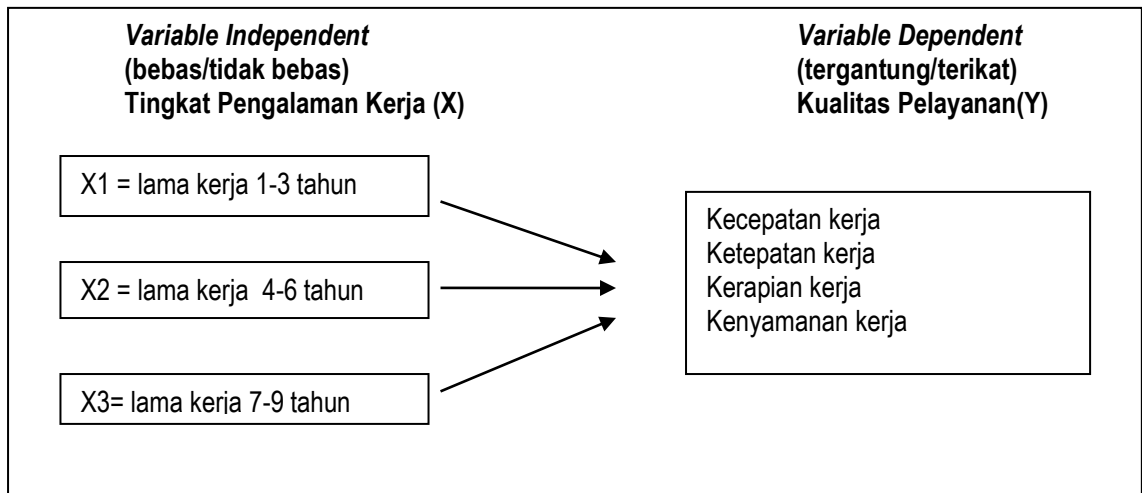
- a) Pakaian seragam yang diberikan harus dan hanya dipakai dalam kerja.

- b) Harus merasa bangga dengan *uniform* tersebut.
- c) *Uniform* harus senantiasa dirawat secara baik agar tetap rapi, bersih dan tahan lama.
- d) Pakaian dinas harus dikenakan dengan baik dan benar.
- e) *Waiter* harus memakai dasi kupu-kupu.
- f) Hendaknya selalu memperhatikan kerapian

penampilan di cermin yang terdapat di ruang *locker*.

Kerangka Pemikiran

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang pengaruh tingkat pengalaman kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi karyawan *food and beverage service* pada restoran Promenade di Hotel Saphir Yogyakarta dalam bentuk variabel sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional dan Pengukuran *Variable*

Definisi operasional dalam penelitian adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Dan variabel adalah pengelompokan logis dari dua buah kata atau lebih atribut yang mempunyai variasi nilai, terdapat dua jenis *variabel* yaitu:

- a) Variabel independen (X): yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, dalam hal ini tingkat pengalaman kerja *waiter waitress* merupakan variabel independen.
- b) Variabel dependen (Y): yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini peningkatan kualitas pelayanan merupakan variabel dependen.

Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

a. *Observasi*

Observasi dalam buku pengantar penelitian ilmiah adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti baik yang dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi yang khusus diadakan (Prof.Dr. Winarno Surakhmad, Msc. Ed, 1980: 152).

Di dalam penelitian ini penulis melakukan *observasi* terhadap karyawan yang bekerja di Promenade Restoran. Penulis mengamati secara langsung bagaimana cara-cara kerja karyawan dengan baik.

b. *Interview*

Wawancara adalah tanya jawab penelitian dengan nara sumber yang berhubungan langsung atau nara sumber yang lebih tahu tentang masalah yang sedang diteliti. Teknik wawancara yang digunakan penulis untuk mendapatkan perbandingan antara data dengan hasil evaluasi secara akurat. Di dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan yang bekerja di restoran Promenade.

c. *Literature*

Studi kepustakaan adalah "teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan bertujuan untuk mendapatkan landasan-landasan teori dan kenyataan yang berhubungan" (Nazir, 1998: 111) untuk mendapatkan data yang digunakan maka penulis mencari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu buku tentang hotel, buku tentang *restoran*, buku tentang *service* dan pemasaran.

d. *Kuesioner*

Penulis membuat angket untuk mendapatkan tanggapan masalah yang ada yaitu berupa penyusunan daftar pertanyaan yang diberikan kepada karyawan *Promenade Restoran*.

Populasi Dan Sampel

Populasi memiliki arti "keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti" (Sugiarto, 2003: 2) metode ini merupakan metode yang akan digunakan untuk mengambil jawaban yang dapat mendukung data yang sudah diperoleh, penelitian ini ditujukan kepada para karyawan *Promenade Restoran*, penulisan menggunakan teknik populasi karena jumlah karyawan yang tidak begitu

banyak sekitar 21 karyawan yang terdiri dari 1 *Manager Food And Beverage Department*, 4 *Supervisor*, 4 *Captain* Dan 11 *waitres waitress*.

Sumber Data

a. Data primer

Yaitu merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, baik dari individu atau kelompok. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, data *observasi*, hasil pengisian *kuesioner* yang bisa dilakukan peneliti.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari bahan dokumen sumber-sumber lain dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari buku-buku mengenai hotel, restoran, pemasaran, promosi, serta harga suatu produk.

Analisis Data

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data *deskriptif kualitatif* yang dimaksud dengan *deskriptif kualitatif* adalah mempelajari, mengumpulkan data dan menggambarkan objek penelitian sedangkan untuk menganalisanya penulis harus membandingkan data primer dengan data sekunder sebagai hasil penelitian (Sugian Dergibson, Sugiarto, 2002: 12).

Cara menghitung prosentase jumlah sampel dan populasi adalah:

$$Ps = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

Ps : prosensi
n : jumlah jawaban kuesioner
N : jumlah seluruh respondent

HASIL PENELITIAN

Sejarah Hotel

Hotel Saphir Yogyakarta berlokasi di salah satu jalan utama, terletak di tengah jalan antara bandara dan pusat kota, hanya berjarak 10 menit untuk kedua lokasi, dari jalan Malioboro adalah 10 menit. Hotel ini menyediakan layanan antar-jemput bus gratis pada permintaan ke daerah perbelanjaan terkenal seperti pusat perbelanjaan di Malioboro. Kedekatan candi warisan dunia terkenal seperti Borobudur dan Prambanan, serta candi-candi lain dari abad ke-10, telah membawa ribuan pengunjung ke kota ini. Merapi yang terkenal dan pantai Parangtritis yang populer dapat dicapai hanya dalam waktu satu jam dan membuat perjalanan satu hari yang baik. Tak ketinggalan perajin perak Kota Gede atau Jalan Malioboro, surga berbelanja kerajinan lokal.

Fasilitas Hotel

1. *Outdoor Swimming Pool*
2. *Non smoking Rooms*
3. *Mirah Lounge*
4. *Promenade Restaurant*
5. *Padi D' Cafe*
6. *Wi Fi*
7. *Tennis Court*
8. *Gym*
9. *Reflexology and Traditional Massage*
10. *Batik shop*
11. *Business Center*
12. *Laundry Service*
13. *Safety Deposit Box*
14. *Complimentary Shuttle Service to/from Airport and Railway Station*
15. *Taxi & Rental Car*
16. *24 Hours In Dining Room Service*
17. *Doctor on Call*
18. *Valet Parking*
19. *Travel Agent*
20. *Foreign Exchange Shop*

Promenade Restoran

Terletak di lantai satu Hotel Saphir Yogyakarta dan mulai operasionalnya pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 24.00 WIB untuk *weekday* dengan *last order* pada pukul 22.30 WIB dan sampai dengan pukul 01.00 WIB, untuk *weekend* dengan *last order* pada pukul 23.30 WIB. Promenade Restoran menawarkan *lunch* dan *dinner* menu yang ditawarkan berbeda antara *lunch* dan *dinner*. Promenade restoran memiliki *seating* kapasitas sebanyak 80 orang.

Promenade Restoran menawarkan atmosfer kental dengan budaya Jawa. Didukung dengan lokasi di tengah-tengah kota Yogyakarta, terkesan sangat santai dan rileks namun tetap terkesan mewah dan elegan, setiap malam. Kecuali hari Senin Promenade Restoran menyajikan hiburan berupa musik gamelan khas Jawa untuk menghibur para tamu. Promenade Restoran memiliki *kitchen* tersendiri yang berada di samping restoran sehingga memudahkan para *Waiter* dan *Waitress* dalam menyajikan makanan.

Menu yang ditawarkan oleh Promenade restoran adalah *a la carte* dan set menu. Makanan yang dijual bervariasi antara lain *Continental food*, *Italian food* dan *Western food*, *style of service* yang digunakan adalah *American service*. *Table set up* berubah sesuai *meal period* dan di *clear up* ketika *closing*.

Dalam operasional restoran, terdapat beberapa *job assignment*, yaitu:

- a. *Waiter/waiters*
- b. *Checker*
- c. *Greeter*
- d. *Cashier*

Adapun *shift* yang ada di Promenade Restoran, yaitu:

- a. *Morning* (08.00 WIB – 16.00 WIB)
- b. *Evening 1* (16.00 WIB – 22.00 WIB)
- c. *Evening 2* (22.00 WIB – 01.00 WIB)

Ruang lingkup kerja yang ada di Promenade Restoran, yaitu:

1. *Morning shift*

- a. Mengambil *house bank* dari *coffee shop cashier* dan kunci dari *receptionist*
- b. Membaca *log book*
- c. Menghidupkan musik
- d. Memasang *table set up*
- e. Menghidupkan *ceiling fan*
- f. Menyerahkan linen kotor ke linen room
- g. Menjaga kebersihan area restoran
- h. *Polishing cutleries* dan *chinaware*
- i. Memberikan pelayanan kepada tamu pada saat *lunch*
- j. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai SOP
- k. Mengambil linen bersih dari *linen room*
- l. Mempersiapkan *table set up* untuk *dinner*
- m. Mengganti menu *lunch* dengan *dinner*
- n. Mempersiapkan dan melengkapi perlengkapan untuk *dinner*
- o. Melengkapi kebutuhan *daily supplies*
- p. Merapikan *station*
- q. Menghidupkan penerangan saat menjelang malam
- r. Menyampaikan informasi yang dianggap penting kepada *shift* selanjutnya

2. *Evening 1 shift*

- a. Membaca *log book*
- b. Melengkapi *table set up* untuk *dinner*
- c. Menjaga kebersihan area restoran
- d. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu saat *dinner*
- e. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai SOP
- f. *Polishing cutleries* dan *chinaware*
- g. Merapikan *station*

- h. Mengumpulkan dan menghitung linen kotor
 - i. *Clear up cutleries*
 - j. Mengganti menu *dinner* dengan menu *lunch*
 - k. Mematikan musik
 - l. Mematikan *ceiling fan*
 - m. Mematikan penerangan dan listrik yang tidak diperlukan
3. *Evening 2 shift*
Tugas utamanya adalah melakukan *closing* pada saat *weekend* tugas dan tanggung jawabnya tidak jauh berbeda dengan *evening 1 shift*.

Job Description di Promenade Restoran

1. *Food and Beverage Director*
 - a. Memegang jabatan tertinggi di *Food and Beverage Department Product and Service*
 - b. Bertanggung jawab atas kualitas dan kuantitas makanan yang akan disajikan kepada tamu.
 - c. Mengevaluasi hasil kerja seluruh bawahannya
 - d. Memberikan *morning briefing* yang dilakukan sebelum restoran beroperasi
2. *Assistant Food and Beverage Director*
 - a. Berperan sebagai pengganti *Food and Beverage Director* apabila berhalangan dalam hal *morning briefing*
 - b. Mengawasi pelaksanaan kerja karyawan
 - c. Memberikan laporan kepada *Food and Beverage Director*
 - d. Membantu HRD dalam merekrut calon karyawan dan *training*
3. *Food and Beverage Manager Outlet*
 - a. Bertanggung jawab terhadap *Food and Beverage Director* dalam pelaksanaan kerja di *outlet* yang dipimpin
 - b. Mengadakan pengawasan terhadap kebersihan Promenade Restoran
 - c. Mengikuti *morning briefing* yang diadakan *Food and Beverage Director*
 - d. Mengawasi pelaksanaan kerja karyawan di Promenade Restoran
 - e. Membuat jadwal kerja karyawan untuk satu minggu
4. *Supervisor*
 - a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai standar *operational procedure*
 - b. Meninjau pendapatan, penjualan, dan biaya-biaya setiap harinya, kemudian bersama *Assistant Food and Beverage Manager* menentukan langkah selanjutnya
 - c. Meninjau dan membimbing *Senior Captain* dan *Captain* dalam mengelola areanya
 - d. Mengadakan evaluasi bagi *staff*
 - e. Bertanggung jawab dalam pencapaian target penjualan
 - f. Melakukan tugas-tugas yang bersifat administratif
 - g. Mengawasi penyimpanan dan penggunaan per *stock*
 - h. Memeriksa kelengkapan *mise and place*
 - i. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada *Assistant Food and Beverage Manager*
 - j. Membuat jadwal kerja setiap harinya
 - k. Mengatur pembagian station dan mengawasi pelaksanaannya
 - l. Mengawasi *personal hygiene, grooming* dan *sanitasi*
 - m. Mengisi *log book* mengenai operasional setiap harinya
 - n. Memeriksa *store room requisition*

- o. Membuat *repair and maintenance order*
 - p. Mengadakan *briefing* sebelum kegiatan atau pergantian *shift*
5. *Captain*
- a. Memberikan pelayanan yang cepat, efisien dan ramah kepada tamu
 - b. Memelihara perlengkapan dan peralatan agar selalu dalam kondisi baik dan bersih, apabila menemui kerusakan pada perlengkapan atau peralatan segera melaporkannya kepada *Supervisor*
 - c. Memasang *table set up* dan melakukan *reset up*
 - d. Memiliki pengetahuan yang baik tentang menu, anggur dan *cocktail*
 - e. Melakukan *clear up* peralatan makan dan minum yang kotor dari meja ke *station*, kemudian membawanya ke *dishwashing area*
 - f. Menghitung linen kotor sesuai dengan jenisnya dan membuat *linen control requisition*, kemudian menyerahkannya ke linen *room*
 - g. Menerima *reservasi* dan pesanan melalui telepon
 - h. Membuat *store room requisition*
 - i. Menyambut dan mendudukkan tamu, kemudian mengatur meja bila perlu
 - j. Melayani langsung penanganan tamu VIP
 - k. Memeriksa makanan dan minuman yang akan disajikan kepada tamu
 - l. Membantu melaporkan kebutuhan *repair and maintenance*
 - m. Menangani permasalahan yang membutuhkan penanganan langsung dan melaporkannya kepada *Supervisor* untuk masalah yang memerlukan penanganan khusus
6. *Waiter/Waitress*
- a. Memberikan pelayanan yang cepat, efisien dan ramah kepada tamu
 - b. Memelihara perlengkapan dan peralatan agar selalu dalam kondisi baik dan bersih, apabila menemui kerusakan pada perlengkapan atau peralatan segera melaporkannya kepada *Supervisor*
 - c. Mempersiapkan perlengkapan dan peralatan restoran
 - d. Memasang *table set up* dan melakukan *reset up*
 - e. Melakukan *re- fill condiment*
 - f. Mengambil pesanan tamu dari *Captain* untuk diteruskan ke bar atau *kitchen*
 - g. Melakukan *taking order*
 - h. Melakukan pelayanan dan tugas-tugas di bawah pengaturan *Captain*
 - i. Mempersiapkan kebutuhan linen
 - j. Mengumpulkan, menghitung dan mengantarkan linen kotor ke linen *room*
 - k. Mengantarkan peralatan makan dan minuman yang kotor ke *dishwashing area*
 - l. Melakukan pembersihan area kerja
 - m. Menjalin dan membina hubungan yang baik dan ramah dengan tamu
 - n. Menghadiri *briefing*
7. *Training*
- a. Memberikan pelayanan yang cepat, *efisien* dan ramah kepada tamu
 - b. Memelihara perlengkapan dan peralatan agar selalu dalam kondisi baik dan bersih, apabila

menemui kerusakan pada perlengkapan.

- c. *Mise and place*
- d. Menjalin dan membina hubungan yang baik dan ramah dengan atasan dan tamu
- e. Menghadiri *briefing*
- f. Melakukan *taking order*

Departemen Yang Ada di Hotel Saphir Yogyakarta

a. Front Office Department

Front Office Department adalah departemen yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas tempat penerimaan tamu yang mendaftarkan diri dan memilih kamar serta melayani tamu yang datang.

Section ini terdiri dari:

1. *Head Front Office*
2. *Reservation*
3. *Information*
4. *Front Office Cashier*
5. *Bell Captain*
6. *Doorman*
7. *Bellboy*

b. Accounting Department

Accounting Department adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab atas pengelolaan transaksi yang ada di hotel baik dalam penjualan makanan minuman serta fasilitas yang dijual dan yang mendatangkan pemasukan uang (modal) bagi hotel.

c. Food and Beverage Department

Food and Beverage Department adalah departemen yang bertanggung jawab atas persediaan makanan minuman. *Section* yang ada di *Food and Beverage Department* di Hotel Saphir Yogyakarta:

1. *Kitchen* atau *Food and Beverage Product*
2. *Room Service*
3. *Restaurant*

4. Melati Pub

d. Housekeeping Department

Housekeeping Department adalah yang bertugas memelihara, menjaga kelestarian, keindahan dan kerapian seni dari hotel ataupun menjaga keawetan sarana dan prasarana yang ada di departemen. *Section* yang ada di Saphir Yogyakarta meliputi:

1. *Room Boy* atau *Room Maid*
2. *Floor Supervisor*
3. *Housemen Supervisor*
4. *Houseman*
5. *Linen Supervisor*
6. *Pool Attendant*
7. *Laundry Supervisor*

Deskripsi Permasalahan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian, maka bab ini penulis akan menyajikan analisis data yang ada. Data yang penulis sajikan bersumber pada hasil penelitian di Hotel Saphir Yogyakarta. Dalam penelitian ini penulis menganalisis "Studi tentang Pengaruh Tingkat Pengalaman Kerja terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan bagi *Waiter Waitress Food and Beverage Service* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta"

- a. Pengaruh pengalaman 1 tahun sampai 3 tahun terhadap kecepatan kerja pada kualitas pelayanan pekerjaan di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta
Pengalaman kerja di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta dapat dilihat dari tempat kerja sebelumnya yang dapat diperoleh berbagai macam ilmu dalam berbagai hal yang berkaitan dengan *Food and Beverage Service*. Pengalaman *staff* di Promenade Restoran di Hotel Saphir Yogyakarta juga dapat dilihat dari lamanya

bekerja di perusahaan lain dan lamanya bekerja di Hotel Saphir Yogyakarta.

Tingkat pengalaman *Waiter Waitress* selama 1 tahun sampai 3 tahun berpengaruh terhadap kecepatan kerja dengan tingkat kinerja yang kurang maksimal dikarenakan dengan pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun belum mendapatkan pengalaman dan keahlian yang cukup.

- b. Pengaruh pengalaman 4 tahun sampai 6 tahun terhadap ketepatan kerja pada kualitas pelayanan pekerjaan di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta
Tingkat pengalaman *Waiter Waitress* Hotel Saphir Yogyakarta selama 4 tahun sampai 6 tahun berpengaruh terhadap ketepatan kerja. Dalam hal ini tingginya pengalaman kerja di

jasa perhotelan maka dapat mengembangkan pengalaman kerja di Hotel Saphir Yogyakarta hal inilah yang menunjang ketepatan kerja.

- c. Pengaruh pengalaman 7 tahun sampai 9 tahun terhadap kerapian kerja pada kualitas pelayanan pekerjaan di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta
Tingkat pengalaman *Waiter Waitress* Hotel Saphir Yogyakarta selama 7 tahun sampai 9 tahun berpengaruh terhadap kerapian kerja. Semakin lama tingkat pengalaman kerja seorang *Waiter Waitress* maka hasil kinerja yang diperoleh akan semakin meningkat atau maksimal. Hal ini sangat berkaitan dengan kerapian kerja.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

**Tabel 1. Tanggapan Responden
Mengenai Tingkat Pengalaman 1 Tahun sampai 3 Tahun
N: 20**

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah pengalaman kerja dalam jangka waktu 1 sampai 3 tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan anda ?	5	25%	8	40%	7	35%	20	100%
2	Apakah selama anda bekerja dalam kurun waktu 1 tahun sampai 3 tahun berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu ?	9	45%	5	25%	6	30%	20	100%
3	Apakah masalah yang anda temui saat anda bekerja selama 1 sampai 3 tahun berpengaruh terhadap kecepatan kerja anda ?	4	20%	9	45%	7	35%	20	100%
	Rata rata dalam %		30%		37%		34%		100%

Sumber: pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 1 tentang tingkat pengalaman kerja 1 tahun sampai 3

tahun di atas telah diberikan kepada responden sebanyak 20 orang *waiter*

dan *waitress* yang ada di Hotel Saphir Yogyakarta yang kemudian diolah dan didapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh tingkat pengalaman kerja selama 1 tahun sampai 3 tahun terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi karyawan *Food and Beverage Service* di Promenade Restoran. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil sebanyak 25 % menjawab responden

menjawab Ya, 40 % menjawab kadang-kadang, dan 35 % menjawab Tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan nomor 2 yang didapat hasil sebanyak 45 % menjawab Ya, 25 % menjawab Kadang-kadang, dan 30% menjawab Tidak. Dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 20% menjawab Ya, 45% menjawab Kadang-kadang, dan 35 menjawab Tidak.

**Tabel 2. Tanggapan Responden
Mengenai Tingkat Pengalaman 4 Tahun sampai 6 Tahun
N: 20**

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah pengalaman kerja dalam jangka waktu 4 sampai 6 tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan anda ?	8	40%	9	45%	3	15%	20	100%
2	Apakah selama anda bekerja dalam kurun waktu 4 tahun sampai 6 tahun berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu ?	6	30%	8	40%	6	30%	20	100%
3	Apakah masalah yang anda temui saat anda bekerja selama 4 sampai 6 tahun berpengaruh terhadap kecepatan kerja anda ?	7	35%	5	25%	8	40%	20	100%
	Rata rata dalam %		35%		37%		28%		100%

Sumber: pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 2 mengenai tingkat pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh pelayanan tamu berdasarkan tingkat pelayanan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil 40% responden menjawab Ya, 45% menjawab Kadang-

kadang, dan 15% menjawab Tidak, sedangkan hasil pertanyaan dari nomor 2 didapat hasil 30% menjawab Ya, 40% menjawab Kadang-kadang, dan 30% menjawab Tidak, dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 35% menjawab Ya, 25% menjawab Kadang-kadang, dan 20% menjawab tidak.

**Tabel 3. Tanggapan Responden
Mengenai Faktor Tingkat Pengalaman 7 Tahun sampai 9 Tahun
N: 20**

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah pengalaman kerja dalam jangka waktu 7 sampai 9 tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan anda ?	7	35%	8	40%	5	25%	20	100%
2	Apakah selama anda bekerja dalam kurun waktu 7 tahun sampai 9 tahun berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu ?	9	45%	10	50%	1	5%	20	100%
3	Apakah masalah yang anda temui saat anda bekerja selama 7 sampai 9 tahun berpengaruh terhadap kecepatan kerja anda ?	6	30%	7	35%	7	35%	20	100%
Rata rata dalam %			37%		47%		22%		100%

Sumber: pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 3 mengenai tingkat pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh pelayanan tamu berdasarkan tingkat pelayanan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil 35% responden menjawab Ya, 40% menjawab Kadang-

kadang, dan 25% menjawab Tidak, sedangkan hasil pertanyaan dari nomor 2 didapat hasil 45% menjawab Ya, 50% menjawab Kadang-kadang, dan 5% menjawab Tidak, dan dari pertanyaan nomer 3 diperoleh sebanyak 30% menjawab Ya, 35% menjawab Kadang-kadang, dan 35% menjawab tidak.

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Kerja N: 20

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah Saudara pernah terlambat dalam melayani order dari tamu ?	8	40%	8	40%	4	20%	20	100%
2	Apakah anda selalu tepat waktu dalam melayani tamu ?	5	25%	10	50%	5	25%	20	100%
3	Apakah anda pernah mengalami kesalahan dalam melayani order dari tamu ?	6	30%	7	35%	7	35%	20	100%
Rata rata dalam %			32%		42%		27%		100%

Sumber: pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 4 tentang Ketepatan Kerja di atas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh ketepatan kerja terhadap kualitas

pelayanan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil 40% responden menjawab Ya, 40% menjawab Kadang-kadang, dan 20% menjawab Tidak,

sedangkan hasil pertanyaan dari nomor 2 didapat hasil 25% menjawab Ya, 50% menjawab Kadang-kadang, dan 25% menjawab Tidak, dan dari pertanyaan

nomor 3 diperoleh sebanyak 30% menjawab Ya, 35% menjawab Kadang-kadang, dan 35% menjawab tidak.

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Kerja N: 20

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah menurut anda waktu 15 menit dalam menyajikan makanan itu adalah waktu yang cukup?	10	50%	6	30%	4	20%	20	100%
2	Seringkah ada tamu yang kompalin larena makanan yang mereka pesan sering terlambat datang?	8	40%	4	20%	8	40%	20	100%
3	Apakah tamu di hotel ini pernah memuji terhadap pekerjaan yang anda lakukan ?	12	60%	4	20%	4	20%	20	100%
Rata rata dalam %			50%		23%		27%		100%

Sumber: Pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 5 Mengenai Kecepatan Kerja di atas telah dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kecepatan kerja terhadap kualitas pelayanan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil 50% responden menjawab Ya, 30% menjawab Kadang-

kadang, dan 20% menjawab Tidak, sedangkan hasil pertanyaan dari nomor 2 didapat hasil 40% menjawab Ya, 20% menjawab Kadang-kadang, dan 40% menjawab Tidak, dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 60% menjawab Ya, 20% menjawab Kadang-kadang, dan 20% menjawab tidak.

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Kerja N: 20

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah tamu anda merasa nyaman dengan pelayanan yang anda berikan?	13	65%	5	2%	2	20%	20	100%
2	Apakah tamu merasa nyaman makan di restoran anda?	9	45%	10	50%	1	5%	20	100%
3	Apakah anda merasa nyaman jika anda kedatangan tamu dari luar negeri ?	12	60%	7	35%	1	5%	20	100%
Rata rata dalam %			57%		35%		7%		100%

Sumber: Pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 6 Mengenai Kenyamanan Kerja di atas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kenyamanan kerja terhadap

kualitas pelayanan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil 65% responden menjawab Ya, 25% menjawab Kadang-kadang, dan 20%

menjawab Tidak, sedangkan hasil pertanyaan dari nomor 2 didapat hasil 45% menjawab Ya, 50% menjawab Kadang-kadang, dan 5% menjawab

Tidak, dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 60% menjawab Ya, 35% menjawab Kadang-kadang, dan 5% menjawab tidak.

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kerapian Kerja N: 20

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah karyawan di tempat anda bekerja selalu grooming sesuai dengan ketentuan hotel anda?	9	45%	9	45%	2	10%	20	100%
2	Apakah setiap bulan anda pernah mendapat teguran dari atasan anda mengenai kerapian anda?	7	35%	9	45%	4	20%	20	100%
3	Apakah anda bekerja dengan berpenampilan rapi?	10	50%	8	40%	2	10%	20	100%
Rata rata dalam %			43%		43%		13%		100%

Sumber: Pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 7 Mengenai Kerapian Kerja di atas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kerapian kerja terhadap kualitas pelayanan tamu. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil 45% responden menjawab Ya, 45% menjawab Kadang-kadang, dan 10% menjawab Tidak,

sedangkan hasil pertanyaan dari nomor 2 didapat hasil 35% menjawab Ya, 45% menjawab Kadang-kadang, dan 20% menjawab Tidak, dan dari pertanyaan nomor 3 diperoleh sebanyak 50% menjawab Ya, 40% menjawab Kadang-kadang, dan 2% menjawab tidak.

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Pengalaman Kerja Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan N: 20

No	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	N	%	N	%
1	Pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun (X1)		30%		37%		34%		100%
2	Pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun (X2)		35%		37%		28%		100%
3	Pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun (X3)		37%		47%		22%		100%
Rata – rata dalam % (X)			34%		40%		28%		100%

Sumber: Pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 8 tentang rekapitulasi hasil prosentase tingkat pengalaman kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan tersebut telah diolah dan di

peroleh hasil, sebanyak 34% responden menjawab Ya, 40% menjawab Kadang-kadang dan 28% menjawab Tidak, berarti pengalaman kerja 1 tahun

sampai 3 tahun, pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun, dan pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun ada pengaruh positif antara tingkat

pengalaman kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta.

**Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Kualitas Pelayanan Tamu
N: 20**

No	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Kecepatan kerja (Y1)		50%		23%		27%		100%
2	Ketepatan kerja (Y2)		25%		50%		25%		100%
3	Kerapian kerja (Y3)		43%		43%		13%		100%
4	Kenyamanan kerja (Y4)		57%		37%		7%		100%
	Rata – rata dalam % (Y)		44%		38%		18%		100%

Sumber: Pengolahan data primer

Berdasarkan tabel 9 tentang rekapitulasi hasil prosentase tingkat kualitas pelayanan tamu diatas telah diolah dan di peroleh hasil sebanyak 44% responden menjawab Ya, 38% menjawab Kadang-kadang, dan 18% menjawab Tidak, berarti kecepatan kerja, ketepatan kerja, Kerapian kerja dan Kenyamanan Kerja ada pengaruh positif antara tingkat pengalaman kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi *Waiter Waitress Food and Beverage Service* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta.

Implikasi Hasil Penelitian

1. Tingkat pengalaman kerja selama 1 tahun sampai 3 tahun berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi *Waiter Waitress Food and Beverage Service* di Promenade Restoran.
Dalam hal ini dijelaskan bahwa Tingkat pengalaman *Waiter Waitress* selama 1 tahun sampai 3 tahun berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi *Waiter Waitress Food and Beverage*

Service di Promenade Restoran dengan tingkat kinerja yang kurang maksimal dikarenakan dengan pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun belum mendapatkan pengalaman dan keahlian yang cukup.

2. Tingkat pengalaman kerja selama 4 tahun sampai 6 tahun berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi *Waiter Waitress Food and Beverage Service* di Promenade Restoran.
Dalam hal ini dijelaskan bahwa tingkat pengalaman karyawan selama 4 tahun sampai 6 tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, semakin lama seorang karyawan bekerja maka hasil kerja yang akan didapat akan maksimal ketepatan dalam bekerja pun akan lebih akurat.
3. Tingkat pengalaman kerja selama 7 tahun sampai 9 tahun berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi *Waiter Waitress Food and Beverage Service* di Promenade Restoran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini di ketahui bahwa tingkat pengalaman kerja selama 7 sampai 9 tahun berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi karyawan dalam hal kerapian kerja, seorang *Waiter Waitress* dengan tingkat pengalaman 7 sampai 9 tahun memiliki kemampuan yang baik dan pengetahuan yang cukup dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil kinerja dalam hal kerapian kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat pengalaman kerja 1 tahun sampai 3 tahun memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, hal ini di buktikan terdapat 30% responden menjawab Ya dan 34% responden menjawab Tidak, sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa *Waiter Waitress Food and Beverage Service* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta dengan pengalaman 1 tahun sampai 3 tahun belum memiliki kemampuan yang cukup dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Tingkat pengalaman kerja 4 tahun sampai 6 tahun memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan Terdapat 35% responden memberikan penilaian Ya, dan terdapat 28% responden memberikan penilaian Tidak, dari hasil penilaian tersebut maka *Waiter Waitress* dengan tingkat pengalaman

kerja 4 tahun sampai 6 tahun memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta.

3. Tingkat pengalaman kerja 7 tahun sampai 9 tahun memiliki pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dibuktikan dengan di peroleh hasil 37% responden memberikan penilaian Ya, dan 22% responden memberikan penilaian Tidak, berarti pengalaman kerja *Waiter Waitress* dengan kurun waktu 7 tahun sampai 9 tahun memiliki pengaruh yang sangat baik terhadap tingkat kualitas pelayanan di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta.

Saran

Saran yang dapat diberikan penulis terhadap keseluruhan staff *Food and Beverage Service* di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta antara lain:

1. Untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian staff, maka pihak manajemen sebaiknya memberikan training bagi staff dengan cara memberikan pelatihan tentang *good service* dan *taking order*.
2. Selain meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan peremajaan karyawan demi memenuhi kualitas pelayanan kerja yang sesuai dengan *standart operating procedure* maka pihak hotel bisa memberikan beasiswa kepada *the best* staff untuk melanjutkan ke jenjang studinya yang lebih tinggi.
3. Untuk staff yang kurang berpengalaman di bidang manajemen agar memberikan kesempatan kepada staff untuk mengadakan pertukaran staff (*staff changes*) ke hotel lain.

DAFTAR PUSTAKA

AHMA (American Hotel and Motel Association)

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penerbit Difa Publisher, Surabaya

Marsum, W.A. 2001. Pengertian Pariwisata. Bandung: Angkasa

Merril, Reigeluth. 1979. Pengertian Kecepatan Kerja. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

SK Menparpostel No. Km 94/HK/MPPT. 1986

SK Menhub No. PM/PW.301/PH.77.1987

Sihite, Richard. 2000. Food Service. Surabaya: SIC

Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. 1982. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES

Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Surahman, dimiyati aan. 1990. Departemen Food and Beverage Service. Jakarta

Wardiyanto. 2006. Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset.

www.google.com web/html

Yoeti, Oka A. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa

Yoeti, Oka A. 2001. Strategi Pemasaran Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama