

QUALITY OF WAITERS SERVICE ON BREAKFAST SESSION IN THE CAFE HOTEL PREMIERE PEKANBARU

Oleh : Rani Anggraini

Email : ranianggraini810@gmail.com

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the quality of service waiters at The Cafe Hotel Premiere Pekanbaru, to know the factors apasaja affect waiters service at breakfast session at The Cafe Hotel Premiere Pekanbaru.

This research uses descriptive quantitative method to analyze the problem. The sample used is 100 respondents and the data obtained using questionnaires, observations, and interviews. By using Likert scale as a tool to determine the length of the interval.

Based on the research results, the quality of waiters service at breakfast session at The Cafe Hotel Premiere Pekanbaru consisting of five indicators are: Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Reliability. The least good service is on Responsiviness

Keywords: *Service, Breakfast, Waiters, food and Beverage, and Restaurant.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dengan bertambahnya populasi penduduk dunia yang cukup pesat, mengakibatkan bertambahnya kecenderungan pasar potensial yang akan melakukan perjalanan. Terlebih lagi perjalanan yang dilakukan bukan sekedar hiburan, akan tetapi mempunyai tujuan tertentu yang akan membawa pengaruh yang cukup besar terhadap

pribadi, keluarga, maupun lingkungan akhir-akhir ini. Banyak segmen industri yang semakin berkembang seiring perkembangan zaman. Salah satunya ialah segmen dari industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan sebuah industri yang memiliki cakupan yang sangat luas. Industri ini mencakup bidang akomodasi, transportasi, dan fasilitas lainnya.

Disini kita melihat perkembangan pengertian hotel dengan bertambahnya layanan penunjang lainnya yang diperjelas pada **pengertian hotel oleh AHMA** (*The America Hotel and Motel Association*). Sebuah hotel dapat didefinisikan sebagai tempat tinggal atau bangunan yang memiliki usaha utama dalam menyediakan penginapan untuk publik atau masyarakat secara umum dan memiliki jasa pelayanan makanan minuman dan lebih dari itu, jasa pelayanan kamar, pencucian dan penggunaan atau menikmati furnitur yang ada pada bangunan tersebut (hanya pada kamar yang disewakan dan keseluruhan bangunan selain kamar orang lain).

Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan Hotel merupakan tempat singgah yang disewakan, bukan hanya kamar saja yang disediakan, namun ada juga fasilitas lainnya, seperti *restaurant, swimming pool, gym, spa*. Namun tidak semua hotel memiliki fasilitas yang lengkap. Di Pekanbaru hanya hotel bintang 4 dan 5 saja yang memiliki fasilitas yang lengkap. Dan dalam segi kenyamanan dan pelayanan, hotel berbintang empat sangat memperhatikan kenyamanan tamunya.

Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan yang akan saya teliti adalah “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan *waiters* pada sesi

Breakfast di The Cafe hotel Premiere Pekanbaru?”

Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih befokus adalah meneliti tentang Kualitas Pelayanan *Waiters* pada Sesi *Breakfast* di *The Cafe* Hotel Premiere Pekanbaru

bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckoff dalam Usmara, 2003:230)

Untuk itulah dalam kesempatan ini peneliti merasa tertarik mengambil penelitian dengan mengangkat judul “Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Sesi *Breakfast* di *The Cafe* Hotel Premiere Pekanbaru”

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Waiters* pada Sesi *Breakfast* di *The Cafe* Hotel Premiere Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan *Waiters* pada

- Sesi *Breakfast* di *The Cafe* Hotel Premiere Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui upaya meningkatkan Kualitas *Waiters* pada Sesi *Breakfast* di *The Cafe* Hotel Premiere Pekanbaru

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak program studi Pariwisata, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang pariwisata.
2. Bagi pihak Hotel Premiere Pekanbaru, sebagai bahan masukan dan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya.
3. Bagi pihak lain, di harapkan hasil penelitian ini sebagai acuan atau rujukan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan.

Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi banyak pihak diantaranya:

1. Bagi pihak program studi Pariwisata, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian dibidang pariwisata.
2. Bagi pihak Hotel Ladiva Pekanbaru, sebagai bahan masukan dan meningkatkan Kinerja karyawannya.
3. Bagi pihak lain, di harapkan hasil penelitian ini sebagai acuan atau rujukan untuk

penelitian sejenis atau penelitian lanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Istilah jasa atau layanan (*service*) bisa di persepsikan berbeda-beda dalam konteks yang berlainan. Setidaknya konsep jasa mengacu pada beberapa lingkup definisi utama, misalnya industri, output, atau penawaran, proses dan sistemnya. Implikasi strateginya adalah bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategi dalam setiap bisnis.

Menurut Martin (2003:33) *Quality customer service is defined as the ability to consistently meet external customer needs, wants, and expectations involving procedural and personal encounters.*

Menurut Gronross yang dikutip oleh Ratmino & Winarsih (2009:2) tentang definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pengunjung.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini

diperkuat oleh pendapat Zemke yang dikutip Ratmino & Winarsih (2009:3). Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kinerja seorang merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak Manajemen dapat mengukur karyawanas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Premiere ini terletak di jantung kota yaitu Jl. Jendral Sudirman No.389,28116 Pekanbaru Riau,Indonesia. Fax.+62 761 789 1919, telp.+62 761 789 1818 Website: www.grandzuri.com

Populasi & Sampel

Populasi adalah semua individu/ unit-unit yang menjadi target penelitian. Erwan dan Diyah, (2007). Menurut Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pendapat lain dikemukakan oleh Arikunto (2010:173) bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi untuk mengetahui kinerja *waiters* di Lingga *Restaurant* Hotel Ladia diambil yaitu dari

pegawai yang bekerja di Lingga *Restaurant* yaitu berjumlah 5 orang pegawai dan juga dari konsumen yang pernah atau sedang makan dan minum di Lingga *Restaurant* yang jumlahnya tidak terhingga selama

penulis melakukan penelitian tahun 2017.

Operasional Variabel

Tabel 3.2 Konsep Operasional Kualitas Pelayanan di *The Cafe Hotel Premiere Pekanbaru*.

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Waiter's di <i>The Cafe Hotel Premiere Pekanbaru</i>	Mengukur Kualitas Pelayanan Waiter's	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> - Waiter's Memberikan Sambutan kepada tamu restaurant yang datang. - Keramahan waiter's dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung restorant. - Kerapihan Waiters dalam berpakaian - Kesopanan waiter's saat ber Interaksi - Waiter's Menyajikan makanan sesuai dengan pesanan tamu <i>The Cafe</i>
		Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> - Waiter's Sigap dalam menanggapi permintaan pengunjung restoran. - Waiter's Sigap dalam menanggapi Keluhan pengunjung atau tamu restoran. - Waiter's Memberikan informasi tentang Menu di Restauran - Waiter's Sigap dalam menyiapkan meja saat tamu restoran mulai duduk di meja. - Waiter's mendahulukan pengunjung yang pertama kali melakukan pemesanan.

		Assurances	<ul style="list-style-type: none"> - Waiter's memiliki kemampuan yang baik mengenai produk yang ada di <i>The Cafe</i>. - Waiter's memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada tamu <i>The Cafe</i>. - Waiter's selalu mengantarkan tamu ke tempat duduk. - Waiter's selalu mengucapkan salam kepada tamu yang datang ke <i>The Cafe</i>. - Waiter's
		Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> - Waiters Memperlakukan Konsumen dengan penuh Perhatian. - Waiter's Melakukan Pendekatan kepada pengunjung <i>The Cafe</i>. - Waiter's Mengenal para tamu hotel dengan baik. - Waiter's selalu ada di sekitar Tamu <i>The Cafe</i>. - Waiter's Memahami setiap kebutuhan yang di perlukan Tamu <i>The Cafe</i>.
		Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - <i>The Cafe</i> memiliki Desain yang menarik. - Kebersihan di lingkungan <i>The Cafe</i> - Penempatan fasilitas pendukung di <i>The Cafe</i> (WC, Mushola, hiburan). - Pemeliharaan fasilitas di <i>The Cafe</i> - Pengaturan tempat duduk di <i>The Cafe</i>.

Sumber : Hasil Olahan Penulis tahun 2017

Tekhnik Pengukuran Data

Tekhnik Analisa Data

Tekhnik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Analisis kuantitatif untuk pengelolaan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh (Kusuma dan Sugono 2000).

1.7 Teknik Pengukuran

Persiapan penelitian meliputi kegiatan mengumpulkan data dan memeriksa kelengkapan lembaran kuesioner, pedoman wawancara serta pengamatan langsung dilapangan dan memberikan nilai sesuai dengan sistem penilaian yang ditetapkan. Nilai berkisar 1 (satu) sampai 5 (lima). Setiap jawaban yang akan dipilih responden diberikan bobot skor dalam skala ordinal, kemudian semua jawabannya dijumlahkan, selanjutnya data kualitatif tersebut diubah menjadi data kuantitatif yaitu dalam bentuk interval agar dapat diukur.

Pengukuran adalah upaya pemberian tanda angka (*numeral*) atau bilangan pada suatu objek atau peristiwa dengan aturan-aturan tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengukuran data dengan Skala Ordinal, skala yang berdasarkan rangking atau urutan dari jenjang yang paling tinggi kerendah atau sebaliknya. Namun jarak antar jenjang tidak sama.

Didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek yang

mempunyai sifat-sifat ukuran ordinal dan ditambah satu sifat lain, yaitu: jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari cirri atau sifat objek yang diukur (Sopiah, 201:125-126) :

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

1. Aspek *Tangible* yang meliputi, penampilan karyawan, berupa kerapian dan kebersihan mulai dari rambut, seragam sampai sepatu, 3tatanan dan kebersihan meja dan kursi oleh karyawan, tatanan dan kebersihan peralatan makan dan minum oleh karyawan, tatanan dan kebersihan ruangan oleh karyawan dinyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 307 yang berada di kategori kurang baik.
2. Aspek *Emphaty* yang meliputi, mampu memahami dan membantu kesulitan yang sedang dihadapi tamu pada saat makan dan minum, perhatian pribadi berupa sapaan dengan menyebukan nama tamu, kepedulian karyawan terhadapn kebutuhan tamu, peduli dan membantu kebutuhan khusus tamu dinyatakan

kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 301,25 yang berada di kategori kurang baik.

3. Aspek *Responsiveness* yang meliputi, kecepatan dan penanganan keluhan, kecepatan dalam menangani kebutuhan tamu dan kesigapan dalam melayani tamu dinyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 248,25 yang berada di kategori kurang baik
4. Aspek *Assurance* yang meliputi, mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan berupa tepat dalam memberikan pesanan tamu, kemampuan berinteraksi dalam meyakinkan tamu dalam segi kualitas suatu produk, kemampuan karyawan dalam bersikap tulus dan tidak terpaksa dalam melayani tamu dinyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 302,5 yang berada di kategori kurang baik.
5. Aspek *Reliability* yang meliputi, kemampuan karyawan dalam mengingat

detail menu, tata krama karyawan saat berinteraksi atau saat memberikan pelayanan kepada tamu, mampu membuat tamu yakin akan berkunjung kembali, mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu dinyatakan tidak baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 314 yang berada di kategori kurang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

6. Aspek *Tangible* yang meliputi, penampilan karyawan, berupa kerapian dan kebersihan mulai dari rambut, seragam sampai sepatu, 3 tatanan dan kebersihan meja dan kursi oleh karyawan, tatanan dan kebersihan peralatan makan dan minum oleh karyawan, tatanan dan kebersihan ruangan oleh karyawan dinyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 307 yang berada di kategori kurang baik.
7. Aspek *Empathy* yang meliputi, mampu memahami dan

membantu kesulitan yang sedang dihadapi tamu pada saat makan dan minum, perhatian pribadi berupa sapaan dengan menyebutkan nama tamu, kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu, peduli dan membantu kebutuhan khusus tamu dinyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 301,25 yang berada di kategori kurang baik.

8. Aspek *Responsiveness* yang meliputi, kecepatan dan penanganan keluhan, kecepatan dalam menangani kebutuhan tamu dan kesigapan dalam melayani tamu dinyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 248,25 yang berada di kategori kurang baik
9. Aspek *Assurance* yang meliputi, mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan berupa tepat dalam memberikan pesanan tamu, kemampuan berinteraksi dalam meyakinkan tamu dalam segi kualitas suatu produk,

kemampuan karyawan dalam bersikap tulus dan tidak terpaksa dalam melayani tamu di nyatakan kurang baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 302,5 yang berada di kategori kurang baik.

10. Aspek *Reliability* yang meliputi, kemampuan karyawan dalam mengingat detail menu, tata krama karyawan saat berinteraksi atau saat memberikan pelayanan kepada tamu, mampu membuat tamu yakin akan berkunjung kembali, mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu dinyatakan tidak baik dengan nilai skor rata-rata yaitu 314 yang berada di kategori kurang baik.

5.2 Saran

Dari keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *waiter/ss* di *The cafe* hotel Premiere Pekanbaru berada di kategori baik.

Untuk pengembangan lebih lanjut maka penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen *The cafe* untuk masa yang akan datang, yaitu:

1. Untuk manajemen *The cafe* perlunya penambahan kualitas pelayanan kepada seluruh waiter/ss agar lebih meningkatkan pelayanan kepada pengunjung *The cafe*.
2. Dengan adanya berlanjut maka kedepannya dapat berdaya saing dengan restoran sekelasnya.
3. Meningkatkan kemampuan karyawan tentang pelayanan.
4. Selalu menyesuaikan diri dengan tamu, tidak kaku, ramah, sopan dan memberikan kesan yang baik kepada tamu.
5. Selalu melakukan koordinasi yang baik antara karyawan dan pimpinan.
6. Memenuhi sumber daya manusia, melengkapi sarana kerja dan memahami sistem operasional kerja.
7. Memberikan pelatihan-pelatihan seperti pembekalan bahasa inggris profesi khususnya kepada waiter dan waitress.
8. Melakukan briefing untuk mengevaluasikinerja karyawan.
9. Melakukan observasi ke restoran-restoran hotel lain yang ada di kota Pekanbaru dengan mengatur jadwal agar operasional tetap berjalan dengan lancar.
10. Meningkatkan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki *The Cafe*.

Daftar Pustaka

- A, Usmara (2003). Strategi Baru manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial, Gaya Media*, Jogyakarta.
- BA, Ir. Sugiarto Endara. BA, Sulartiningrum Sri. 2012. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bogdan, Robert dan Steven J. Taylor. 1992. *Pengantar kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Fitzsimmons, James. A. Dan Mona J. Fitzsimmons. 2006. *Service Management (operation, strategy, Information Technology)*.

- The McGraw-Hill
International Edition
- H.Marsum widjojo Atmodjo, s.e.dan
Hj.Siti
Fauziah,s.pd.,APP,
M.kes, 2016. *Profesional
waiters*, Penerbit:cv.Andi
offset
- Kandampully,K. (2002). Elektonik
Ritel dan Peraturan
distribusi Layanan yang
Melayani Pelanggan dan
Penyediaan Layanan.
*Journal of Management
and Strategy*. Vol.3
- Krisyanto, Rachmat. 2007. *Teknik
Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta:
Kencana.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin
Lane, 2013. *Manajemen
Pemasaran*, Jilid 1, Edisi
13, Erlangga.
- Masrum W. A. 2005. *Restaurant dan
Segala permasalahannya*.
Yogyakarta: Andi
- Meloeng, J Lexy, 2012, *Metode
Penelitian Kualitatif*,
Bandung, Remaja
Rosdakarya
- Moenir,2005, *Manajemen Pelayanan
Umum di Indonesia*, bumi Aksara.
Jakarta.
- Rutoto,sabar.2007. *Pengantar
Metedologi Penelitian*. Fkip: UMK
- Rusadi, Ruslan. 2004, *Publik
Relation, Edisi Revisi ke-
2*, PT. Raja Grafindo
Persada: Jakarta
- Sugiyono, 2007, *Metodologi
Penelitian Bisnis*, PT.Gramedia,
Jakarta.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian
kuantitatif, kualitatif, dan
R&D*. Bandung:
AFABETA, cv.
- SK Mentri Pariwisata, Pos dan
Tlekomunikasi No. KM.
37/PW.304/MPPT-86
- Tjiptono, Fandi, 2008, *Strategi
Pemasaran*, Edisi 3, Andi:
Yogyakarta.
- Media Internet :
Foodandbeveragecity.blogspot.co.id/
2013/11/
buffet-sequence-of-service-
breakfast.html?m=1
[http://naufansapoetra.blogspot.co.id/
2015/11/cara-menghitung-kuesioner-
skala-likert.html](http://naufansapoetra.blogspot.co.id/2015/11/cara-menghitung-kuesioner-skala-likert.html)
[www.budihermanto.com/fungsi-
tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-
waiter/](http://www.budihermanto.com/fungsi-tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-waiter/)
Hotel Premiere Pekanbaru. 2016