

KUALITAS PELAYANAN BAR WAITER DI LOBBY LOUNGE EMERALD GARDEN INTERNATIONAL HOTEL MEDAN

Oleh: Vero Valentina Sihaloho

Email: verovalentina54@gmail.com

Pembimbing: Andi M Rifiyan Arief

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research aims to know the service quality of bar waiter at Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan. The role of bar waiter in creating good quality service is very influential on guest satisfaction and increasing income, because bar waiter has a function as frontliner. The research method used is a quantitative research method based on data obtained from respondents. This research uses the concept (Zeithaml, 2004), saying to facilitate the assessment and measurement of quality service, therefore developed a quality service measuring tool called SERVQUAL (Service Quality). Servqual is a multiscale item which one can be used to measure customer perception of the quality service which includes: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. Based on the research that has been done, service quality of bar waiter at Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan was good.

Keywords: Service Quality, Bar, Waiter, Food And Beverage Service.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan komponen pokok maupun komponen pendukung dalam dunia pariwisata saat ini karena perkembangannya yang bertumbuh semakin pesat dan bersaing secara ketat. Pihak pemerintah mulai memberikan perhatian khusus terhadap industri pariwisata melihat perkembangan yang signifikan tidak hanya di kota-kota, namun juga sudah sampai ke pedesaan yang menjadi tujuan daerah wisata. Perhatian khusus tersebut juga diberikan karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah yang menjadikan pariwisata sebagai devisa negara atau sumber pendapatan utama. Perkembangan dunia pariwisata juga dirasakan di kota-kota alternatif seperti kota Medan, yang mengakibatkan persaingan dunia usaha juga semakin marak. Kota Medan merupakan kota bisnis dimana para wisatawan ataupun investor asing datang ke kota tersebut untuk melakukan kegiatan bisnis. Hal ini yang dijadikan peluang oleh para pengusaha untuk mengembangkan bisnisnya di bidang pelayanan dan jasa yaitu dalam sektor perhotelan.

Kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai serta etika maupun tata krama sangat diperlukan sebagai pendukung dari sebuah sistem pelayanan yang baik dan benar. Apabila sistem pelayanan yang diberikan kurang diperhatikan, maka dapat menimbulkan komplain di tengah pelayanan yang sebenarnya bukan merupakan suatu yang sulit untuk memberikan pelayanan yang baik.

Dalam salah satu studi mengenai *Service Quality* terdapat lima dimensi yang dapat disimpulkan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2011) yang telah diidentifikasi karakteristiknya dan digunakan oleh para pramusaji sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Pertama, kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera,

dalam arti memberikan pelayanan diharapkan memiliki pengetahuan, keahlian dan penguasaan serta profesionalisme sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sikap para *waiters* dalam memberikan bentuk pelayanan dengan kemampuan daya tanggap yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan maupun kesigapan. Ketiga, jaminan (*assurance*), bentuk pelayanan yang diberikan para *waiters* harus memerlukan adanya kepastian, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa yakin tanpa ada keraguan dalam menikmati pelayanan yang diberikan. Keempat, empati (*Empathy*), *waiter* harus mampu melakukan komunikasi yang baik kepada pelanggan dengan memberikan perhatian dengan tulus kepada pelanggan. Kelima, bukti fisik (*tangible*), bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana layanan yang tersedia, penampilan *waiter* yang sesuai dengan karakteristik yang ditentukan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai dengan keramah-tamahan dan berbagai bentuk kemudahan selama proses pemenuhan kebutuhan mereka. Pada perusahaan jasa, pelayanan adalah salah satu strategi yang dianggap mampu untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan industri jasa. Pelayanan yang berkualitas kepada konsumen, akan membuat konsumen merasa senang untuk menjadi pelanggan perusahaan karena sebelumnya konsumen merasa telah mendapatkan kepuasan dan rasa dihargai dari pelayanan tersebut.

Demikian juga dengan Hotel Emerald Garden International Medan yang juga dikenal sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan tujuan utama memberikan profit besar bagi perusahaan melalui pelayanan yang baik dan berkualitas yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan. Hotel Emerald

Garden International Medan yang terletak di pusat kota Medan, tepatnya di Jl. KL. Yos Sudarso ini sudah berdiri cukup lama dan sampai saat ini masih mampu bersaing dengan hotel berbintang lainnya.

Pada Hotel Emerald Garden International Medan, kegiatan operasional hotel dipengaruhi oleh beberapa departemen, dan salah satu yang memiliki peranan utama dalam upaya pembangunan dan peningkatan profit pada hotel yaitu *Food and Beverage Service Department* yang merupakan departemen dengan pertanggungjawaban terhadap penyediaan minuman dan makanan sampai pada penghidangan. *Food and Beverage Service* memiliki beberapa divisi diantaranya *Room Service Section, Bar Section, Banquet Section*, serta *Restaurant Section*.

Bar merupakan sebuah tempat yang dioperasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik didalam hotel maupun berdiri sendiri diluar hotel dimana seseorang bisa mendapatkan pelayanan makan dan minuman baik yang beralkohol maupun tidak beralkohol (Marsum, 2004). Lobby Lounge merupakan salah satu outlet dari pelayanan makan dan minum di Hotel Emerald Garden International Medan, yang berada di sebelah kiri lobby hotel dengan kapasitas muatan 45 kursi. Visi misi Lobby Lounge tidak berbeda dengan outlet lainnya yang ada di Hotel Emerald, yaitu pencapaian misi berorientasi kepada kepuasan pelanggan tanpa ada keluhan yang diterima pelanggan.

Apabila banyak tamu yang mengadakan acara di bar, kebanyakan *bar waiter* sering terlambat dalam mengantarkan pesanan kepada tamu sehingga terjadi komplain.

Berdasarkan pengamatan yang telah penulis lakukan berikut tabel keluhan tamu bulan September 2019-Desember 2019 di Lobby Lounge Hotel Emerald Medan, Sky Lounge Hotel Santika Premiere Medan, dan Bar and Lounge Four Points By Sheraton Hotel Medan.

Table 1.1
Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Bar Waiter pada Hotel Emerald Garden Medan dan Hotel Santika Premiere Medan Periode September 2019-Desember 2019

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan		
		Hotel Emerald Garden Medan	Hotel Four Points By Sheraton Medan	Hotel Santika Premiere Medan
1	Lambat dalam memberikan pesanan kepada tamu	11 keluhan	4 keluhan	6 keluhan
2	Kurangnya <i>skill</i> berbahasa asing dalam memberikan pelayanan kepada tamu	8 keluhan	3 keluhan	3 keluhan
3	Kurangnya pemahaman <i>waiter</i> terhadap informasi menu yang akan dipesan tamu	6 keluhan	3 keluhan	4 keluhan
4	Masih ada peralatan kotor di atas meja yang ditinggalkan tamu	7 keluhan	4 keluhan	5 keluhan

TOTAL	32 keluhan n	14 keluhan n	18 keluhan n
-------	--------------------	--------------------	--------------------

Sumber: Bar supervisor Hotel Emerald Garden, Hotel Santika Premiere Medan dan Four Points by Sheraton Medan, 2019

Tabel diatas menerangkan bahwa Lobby Lounge Hotel Emerald Garden memiliki keluhan lebih banyak, yaitu 32 komplain untuk keluhan keterlambatan dalam mengantarkan pesanan tamu, dibandingkan dengan Sky Lounge Hotel Santika Medan yang memiliki 18 keluhan, dan Lobby Lounge Four Points by Sheraton Medan hanya 14 keluhan.

Komplain atas pelayanan ini sangat erat kaitannya dengan peningkatan pendapatan di Lobby Lounge Hotel Emerald Medan, karena jika sering terjadi keluhan, maka akan berdampak terhadap penurunan jumlah kunjungan dan otomatis pendapatan ikut menurun.

Dibawah ini dapat dilihat jumlah kunjungan konsumen pada tahun 2015-2019 di Lobby Lounge Hotel Emerald Garden International Medan.

Tabel 1.2
Jumlah kunjungan konsumen di Lobby Lounge Hotel Emerald Garden International Medan Periode 2019

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2015	21.342
2	2016	20.753
3	2017	21.042
4	2018	18.571
5	2019	17.312
Total		99.020

Sumber: Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan, 2019

Dapat dilihat pada table diatas jumlah kunjungan konsumen terhadap Lobby Lounge mengalami naik turun akan jumlah kunjungan konsumen. Tata kerja karyawan yang kurang maksimal merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Selama peneliti melakukan penelitian dilapangan,

terlihat bahwa *bar waiter* di Lobby Lounge sering mengalami kewalahan karena harus meninggalkan *Lobby Lounge* sementara mengantarkan *welcome drink* ke lobby hotel. Selain itu, terlihat kurang adanya kerjasama antar sesama karyawan dan fungsi *waiter* yang merangkap sebagai *bartender* sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan.

Hotel Emerald Garden memiliki beberapa departemen yang berpengaruh besar terhadap operasional hotel, yang berkaitan dengan pelayanan makan dan minum yaitu *Food and Beverage Department*. Tenaga kerja yang diperlukan untuk memberikan *service* atau pelayanan kepada tamu ialah seorang *waiter* sebagai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan tamu. *Waiter* mempunyai peran penting dalam meningkatkan pendapatan hotel dan menciptakan citra hotel yang positif di hadapan pelanggan. Kemampuan, kecepatan dan kesigapan seorang *waiter* menjadi tolak ukur untuk melihat respon tamu serta menjadi penentu dalam memberikan kesan yang baik terhadap tamu.

Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan, sehingga pendapatan pun tidak menguntungkan, begitu sebaliknya. Pada perusahaan jasa, pelayanan merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dunia usaha dalam bidang jasa. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik perusahaan. Apabila yang tercipta adalah pelayanan yang tidak baik dan tidak berkualitas, maka konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan menimbulkan kerugian pada perusahaan.

Menyadari arti pentingnya pelayanan bagi perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa, maka peneliti

akan melaksanakan penelitian dengan mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan Bar Waiter di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Bar Waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan.
2. Bagaimana harapan tamu terhadap Kualitas Pelayanan *Bar Waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden Internaaional Hotel Medan
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen bar dalam meningkatkan kualitas pelayanan *bar waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan?

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *bar waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan?
2. Bagaimanaharapan konsumen terhadap kualitas pelayanan *bar waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen bar dalam meningkatkan kualitas pelayanan *bar waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan?

1.4 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah hanya meneliti pada pelayanan yang dilaksanakan oleh *bar waiter* Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan berlandaskan teori *servqual* (*service quality*) yang dikemukakan oleh Berry dan Zeithaml meliputi lima dimensi yaitu: *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Reliability.*

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *bar waiter* yang dirasakan oleh tamu di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui harapan tamu terhadap kualitas pelayanan *bar waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen bar dalam meningkatkan kualitas pelayanan *bar waiter* di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi perusahaan
Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan informasi tambahan bagi pihak Hotel Emerald Garden International Hotel Medan dalam meningkatkan pelayanan, khususnya pelayanan *bar waiter* di *Lobby Lounge*.
2. Bagi Penulis
Penelitian ini bertujuan untuk memperluas ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan mengetahui arti penting pelayanan bagi perusahaan jasa.
3. Digunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang berminat lebih dalam untuk mengkaji permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

Gasperz (2002) mengemukakan bahwa kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas sering diartikan

sebagai segala sesuatu yang memuaskan konsumen atau kesesuaian terhadap persyaratan dan kebutuhan. Feigenbaum (2002) mengemukakan kualitas produk dan jasa ialah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa atas pelayanan dari pemasaran, *engineering*, manufaktur dan pemeliharaan dimana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu sesuai harapan pelanggan.

2.2 Dimensi Kualitas

Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman, yang dikutip dalam buku *Service Quality and Satisfaction* oleh Fandy Tjiptono (2011) mengemukakan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayan, yaitu:

- a. *Reliability* (Kehandalan)
Kehandalan (*reliability*) merupakan aspek yang digunakan untuk memperlihatkan bagaimana kemampuan memberikan pelayanan yang secepat mungkin serta memuaskan. Perusahaan harus menggunakan prinsip *right the first time* dalam pemenuhan keinginan pelanggan. Perusahaan yang terkait telah menepati janji yang telah disepakati sebelumnya, misalkan jasa telah disampaikan tepat waktu. Maka, produk dan jasa tidak boleh mengalami kerusakan/kegagalan, melainkan penyediaan produk/jasa tersebut harus dalam keadaan baik. Kejujuran juga harus ditanamkan oleh anggota perusahaan dalam menyediakan masalah sehingga konsumen tidak merasa ditipu.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Dimensi ini mencakup keinginan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk mendukung kebutuhan tamu. Dimensi daya tanggap adalah dimensi yang memberikan pelayanan tepat pada waktunya sebagai wujud refleksi komitmen perusahaan.
- c. *Assurance* (Jaminan)
Pemahaman, kompetensi, sopan santun, dan sifat konsisten yang

dimiliki para karyawan, bebas dari keraguan maupun resiko serta bebas dari bahaya merupakan cakupan dari dimensi jaminan. Anggota perusahaan harus tampil lebih profesional dan terampil, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing ketika persaingan sangat kompetitif.

- d. *Emphaty* (Empati)
Tulus dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan serta upaya memahami apa yang diinginkan pelanggan tanpa membedakan status sosial di dalam suasana yang nyaman merupakan wujud dari empati.
- e. *Tangible* (Bukti Fisik)
Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan menampilkan hal-hal yang kasat mata disebut *tangible*. Fasilitas fisik yang digunakan dalam memberikan layanan merupakan wujud dari *tangible*.

2.3 Pelayanan

Menurut Tjiptono, pelayanan yang baik dan berkualitas diberikan secara langsung kepada konsumen dapat menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan yang dirasakan konsumen, akan menarik minat mereka untuk membeli kembali serta memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai tempat yang sama. Perusahaan juga dituntut harus lebih matang meninjau pentingnya pelayanan pelanggan, karena semakin disadari bahwa saat ini perspektif penting dalam memenangkan bisnis dalam persaingan dapat dilakukan melalui pemberian pelayanan yang berkualitas (Tjiptono, 2004 dalam Susepti et al., 2017).

2.4 Bar

Menurut Marsum (2004), suatu tempat yang dioperasikan secara komersial dan didukung dengan fasilitas yang memadai, terdapat didalam sebuah hotel maupun diluar hotel, dimana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol.

Minuman beralkohol adalah jenis minuman yang utama dijual di bar. Berbeda dengan bar-bar di dekat pelabuhan yang kadang-kadang juga menyediakan *ice cream* dan kopi. Jika ada orang-orang yang mabuk laut maupun udara, minuman yang paling cocok adalah kopi. Bar identik dengan suasana ruangan dengan pencahayaan redup dan samar-samar, dan biasanya juga tersedia beberapa makanan ringan maupun snack yang biasa disebut snack bar.

Adapun jenis-jenis bar menurut Marsum (2004) adalah sebagai berikut :

- a. *Tavern*
Tavern dijadikan pilihan tempat untuk menikmati berbagai minuman jenis alkohol; biasanya di daerah lingkungan industri ataupun seperti tempat kediaman yang mana istilah yang digunakan ini adalah istilah model kuno.
- b. *Night Club*
Night Club diorganisasikan secara fungsional baik diluar maupun didalam hotel, dimana minuman jenis alkohol maupun makanan, pelayanan yang prima, dekorasi yang *lux*, diiringi musik/hiburan bagi para tamu yang ingin menikmati suasana malam bisa kita dapatkan di *night club*.
- c. *Pool Side Bar*
Mini bar yang terletak di area kolam renang disebut *pool side bar*. Di sini para pengunjung kolam renang, bisa menikmati makanan kecil (*snack* dan *sandwich*) serta minuman ringan seperti *soft drink*, *beer*, teh, kopi, susu dan juga aneka *ice cream*. Untuk jenis minuman berkadar alkohol tinggi, tidak disediakan ditempat ini.
- d. *Espresso Bar*
Bar ini terdapat di pelabuhan-pelabuhan udara dan laut, yang menjual berbagai minuman. *Espresso bar* lebih menekankan pada penjualan kopi dan *ice cream*.
- e. *Restaurant and Bar*

Memiliki bentuk dan situasi seperti sebuah restoran, peralatannya lebih lengkap dan mewah yang biasanya tempat ini dapat kita jumpai di kota-kota besar. Ketika tamu menikmati makan dan minum, ada piano dan bas-gitar untuk mengiringi tamu. *Wine* dan *champagne* merupakan minuman paling utama dan banyak tersedia jenis minuman lainnya.

- f. *American Bar*
Bar yang banyak dikunjungi oleh orang-orang asing atau para turis yang sedang melakukan perjalanan keliling dunia ialah *american bar*. Bar ini menyediakan tempat untuk berdansa untuk berdansa yaitu *dancing stage*, namun ukuran atau luas bar ini lebih kecil dari bar lainnya.
- g. *Main Bar*
Bar utama dengan tempat tersendiri; biasanya ruangan tertutup; dilayani oleh petugas bar sendiri (*bar waiter* atau *bar waitress*) atau kadang-kadang oleh *bartender*. Petugas dapat berdialog secara langsung dan akrab dengan para tamu. Tempat informasi atau *sales information* secara langsung bisa kita dapatkan di bar ini. Tamu dapat menikmati minuman secara rileks karena tempat dan penerangannya sengaja dibuat redup-romantis sambil menikmati musik.
- h. *Cocktail Lounge*
Pada umumnya tempat ini luas memanjang dan memiliki lingkungan lebih nyaman daripada bar biasa. Tamu-tamu mendapatkan pelayanan langsung dari petugas bar, seperti *bar waiter*, *bar waitress* dan kadang-kadang *bartender* sendiri.
- i. *Portable Bar*
Tempat yang praktis dan menyediakan *garden party*, *room cocktail party*, *barbeque*, *outside*

catering, maupun *cocktail party* untuk acara *state banquet* serta pelayanannya dilakukan oleh *bartender* dan *waiter room service* yang turut membantu untuk menghidangkan minuman.

- j. *Home Bar* atau *Private Bar*
Bar ini bisa dijumpai di rumah-rumah orang kaya. Tuan rumah atau tamu sendiri menjadi *host* ataupun pelayan untuk diri mereka sendiri. Minuman yang disediakan tidak seperti di bar yang cukup lengkap.

2.5 Bar Waiter

Menurut Marsum (2004), seorang *bar waiter* memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut :

- a. Sebelum bar buka:
- 1) Membersihkan dan menjaga kebersihan ruangan bar, *counter*, meja, kursi dan sebagainya bersama dengan *bartender*.
 - 2) Menjaga kesegaran udara dalam ruangan dan kenyamanan ruangan.
 - 3) Bekerjasama dengan *bartender* mengambil aneka minuman dari gudang, *perishable* (lemon, eggs), barang-barang *groceries* seperti *juices*, *peanut*, *potato* dan *cassava*, *syirup*, *sugar* dan lain sebagainya.
 - 4) Meja bar dengan *cocktail paper napkin* yang telah dilipat dan diatur rapi dalam *paper napkin stand*, *ashtray*, *drink list*, *tend cards* dan *vase of flower* diset oleh *bar waiter*.
 - 5) Menyiapkan gelas-gelas bersih, *potato chips*, *peanuts* dan sebagainya untuk membantu *bartender*.
 - 6) Mengatur dan merapikan letak meja dan kursi dan sebagainya.
- b. Ketika bar buka:
- 1) Menyambut tamu dengan keramah tamhan dan sopan santun
 - 2) Mempersilahkan tamu duduk
 - 3) *Take Order* makanan dan minuman

- 4) Menyajikan makanan dan minuman yang telah dibuat dan disiapkan *bartender* kepada tamu dengan ramah, luwes dan sopan.
- 5) Menjaga penampilan agar tetap rapi dan bersih
- 6) Senantiasa mengucapkan *terimakasih* saat tamu meninggalkan bar.

c. Ketika bar tutup:

- 1) Bersama-sama *bartender* membersihkan dan merapikan serta membereskan lagi ruangan bar, letak meja dan kursi dan lain sebagainya.
- 2) Gelas kotor dan botol kosong harus dikumpulkan.
- 3) Sebelum pulang, harus mematikan lampu.
- 4) Mengunci pintu-pintu dan tidak lupa untuk mematikan AC.

2.6 Kualitas Pelayanan Bar

a. *Tangibles*

Meliputi fasilitas fisik berupa ruangan bar yang bersih dan nyaman, desain ruangan dan *interior* yang menarik, fasilitas di dalam bar yang lengkap dan terawat, keadaan peralatan terjamin kebersihan dan kelengkapannya, jenis makanan dan minuman terjamin kebersihan dan kelezatannya.

b. *Reliability*

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan atas masalah yang dihadapi tamu dengan tepat, pesanan tamu dapat dilayani dengan cepat dan tepat dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi dengan benar.

c. *Responsiveness*

Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karyawan cepat tanggap dalam menangani maupun menanggapi keluhan tamu, dan mengajukan permintaan maaf

dengan segera apabila terjadi kesalahan.

d. *Assurance*

Meliputi kemampuan karyawan berinteraksi dengan menciptakan keyakinan kepada tamu dari segi jaminan kualitas, kemampuan menghilangkan rasa ragu pada tamu, serta memberikan pelayanan sesuai standar yang ditentukan.

e. *Emphaty*

Meliputi kepedulian karyawan atas kesulitan tamu sangat diperhatikan, penggantian selalu diberikan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan, karyawan selalu membantu dalam hal penyediaan keperluan tamu dan mengenal serta mengetahui nama tamu dengan baik.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan.

Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk mengukur data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel orang-orang konsumen yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Emerald Garden International Hotel Medan yang beralamat di jalan KL Yos Sudarso No.1, Silalas, Kec. Medan Bar, Kota Medan, Sumatera Utara 20235. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu empat bulan yaitu pada bulan September 2019 hingga bulan

Februari 2020 dengan masa pelaksanaan fleksibel sesuai dengan waktu yang telah disepakati oleh penulis dan pihak perusahaan.

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang makan dan minum ke Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan terhitung dari bulan September-Desember 2019, yaitu 17.312 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel diambil dari narasumber yang berkunjung di Lobby Lounge terhitung dari bulan September-Desember 2019.

Teknik pengumpulan data sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel ialah teknik sampling aksidental. Menurut (Sugiono 2011:85) Ketika peneliti bertemu dengan siapa saja yang dipandang cocok sebagai sampel, maka peneliti dapat menentukan sampel tersebut berdasarkan kebetulan. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah tamu yang berkunjung di Lobby Lounge Emerald Garden International Medan.

Penulis menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Umar (2001) dalam menentukan jumlah sampel yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

n: Ukuran Sampel

N: Ukuran Populasi

e:

Tingkat kesalahan dalam meraih anggot a sampel yang ditolerir tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%).

Dengan menggunakan rumus tersebut dari populasi sebesar 17.312 yang berada di Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{17.312}{17.312(0,10^2 + 1)}$$

$$n = \frac{17.312}{17.312(0,01+1)}$$

$$n = \frac{17.312}{174,12}$$

$$n = 99.45$$

Jadi, dapat diketahui dari perhitungan untuk ukuran sampel dan tingkat kesalahan sebesar 10% adalah sebanyak 99.45. Untuk menghindari kesalahan dalam penyebaran kuisisioner, maka sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Operasional Variabel

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan	Tangibles, bukti fisik, seperti peralatan dan hal-hal lainnya yang berwujud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan <i>bar waiter</i>, seperti kebersihan dan kerapian mulai dari rambut, seragam sampai sepatu. 2. Tatanan maupun kebersihan meja dan kursi di <i>Lobby Lounge</i> oleh <i>bar waiter</i>. 3. Tatanan dan kebersihan peralatan makan dan minuman di <i>Lobby Lounge</i> oleh <i>bar waiter</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuisisioner • Observasi • Dokumentasi • Wawancara

		4. Tatanan dan kebersihan ruangan di <i>Lobby Lounge</i> oleh <i>bar waiter</i> .	
<i>Emphaty</i> , kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan atau konsumen		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepedulian <i>bar waiter</i> membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi tamu ketika makan dan minum. 2. Perhatian pribadi berupa sapaan dengan menyebutkan nama tamu. 3. Perhatian tanpa memandang status sosial dari tamu. 4. Memahami dan membantu kebutuhan khusus tamu di <i>Lobby Lounge</i>. 	
<i>Responsiveness</i> yaitu daya		1. Cepat tanggap dalam menyajikan	

	<p>tanggap karyawan dalam memberi bantuan kepada konsumen mengenai pelayanan yang cepat dan tanggap.</p>	<p>n pesanan kepada tamu di <i>Lobby Lounge</i>.</p> <p>2. Cepat tanggap dalam penanganan keluhan tamu di <i>Lobby Lounge</i>.</p> <p>3. Cepat tanggap dalam menyampaikan permintaan maaf apabila terjadi kesalahan.</p> <p>4. Kesigapan dalam mengkonfirmasi rincian permintaan tamu bar.</p>			<p>ya.</p>	<p>pesanan yang sesuai dengan pesanan tamu di <i>Lobby Lounge</i>.</p> <p>3. Jaminan berupa kemampuan berinteraksi dalam meyakinkan tamu dalam segi kualitas produk.</p> <p>4. Jaminan berupa tindakan <i>bar waiter</i> dalam bersikap tulus dan tidak terpaksa dalam melayani tamu di <i>Lobby Lounge</i>.</p>	
	<p><i>Assurance</i>, yaitu kemampuan dalam pemberian jaminan jasa atau pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya</p>	<p>1. Jaminan pelayanan sesuai dengan standar</p> <p>2. Jaminan dalam memberikan pelayanan seperti tepat dalam memberikan</p>			<p><i>Reliability</i>, pengetahuan terhadap produk, kualitas, keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan</p>	<p>1. Kemampuan <i>bar waiter</i> dalam mengingat detail menu.</p> <p>2. Kemampuan berinteraksi dengan tata krama saat memberikan pelayanan</p>	

	an, keterampilan dalam memberikan informasi.	kepada tamu di <i>Lobby Lounge</i> . 3. Mampu membuat tamu yakin akan datang kembali. 4. Mampu memberi informasi yang dibutuhkan tamu di <i>Lobby Lounge</i> .	
--	--	--	--

indikator memiliki kerapian dan kebersihan penampilan, tatanan dan kebersihan meja dan kursi oleh bar waiter, tatanan dan kebersihan peralatan makan dan minum oleh bar waiter, tatanan dan kebersihan ruangan oleh bar waiter, dengan total skor 1.632 dengan kategori baik. Variabel yang memiliki nilai terendah yaitu *responsiveness* dengan sub indikator cepat tanggap dalam menanggapi keluhan tamu, cepat tanggap dalam menyajikan pesanan tamu, cepat tanggap menyampaikan permintaan maaf apabila terjadi kesalahan, kesigapan dalam mengkonfirmasi rincian permintaan tamu oleh bar waiter dengan total skor 1.338 dengan kategori kurang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Emerald Garden International Hotel Medan mempunyai kualitas pelayanan bar waiter yang cukup baik. Dari kelima variabel yang dijadikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan bar waiter, yaitu *tangible* mendapatkan total skor 1.632 dengan kategori baik, *reliability* mendapatkan total skor 1.448 dengan kategori baik, *responsiveness* mendapatkan total skor 1.338 dengan kategori kurang baik, *emphaty* mendapatkan total skor 1.385 dengan kategori baik, dan *assurance* mendapatkan total skor 1354 dengan kategori kurang baik. Dan variabel *responsiveness* lebih menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bar waiter kurang baik karena bar waiter harus merangkap bekerja dan harus melayani tamu yang di *Lobby* untuk memberikan *welcome drink*, sehingga kurang *responsive* terhadap tamu di *Lobby Lounge*.
2. Variabel yang lebih dominan jawaban dari responden adalah *tangible* yang memiliki sub

PENUTUP

Kesimpulan

Hotel Emerald Garden International Medan merupakan salah satu hotel ternama di kota Medan yang memiliki fasilitas pelayanan dengan skala berbintang empat. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, setelah menganalisis keseluruhan data yang diperoleh, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan *bar waiter* di Emerald Garden International Hotel Medan sudah baik. Penilaian tersebut diukur berdasarkan lima dimensi sebagai aspek tolak ukur kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *realibility*. Namun, ada satu aspek yaitu *responsiveness* yang dinilai kurang baik oleh tamu. Bar waiter kurang cepat tanggap dalam menangani permintaan serta kebutuhan tamu. *Bar waiter* merupakan *frontliner* dalam pelayanan di *Lobby Lounge*, maka dari itu dituntut untuk dapat menguasai serta memiliki lima aspek tersebut. Tanggapan dari tamu juga disertai dengan harapan yang bertujuan

untuk peningkatan kualitas pelayanan khususnya di Lobby Lounge. Harapan tersebut terkait dengan penampilan, kemampuan, serta pengetahuan *bar waiter*. Pihak manajemen hotel juga telah melakukan beberapa upaya seperti pemberlakuan SOP, melakukan *briefing* satu kali dalam seminggu, membiasakan diri untuk saling sapa, melakukan koordinasi antara sesama karyawan agar kualitas pelayanan terlihat baik di hadapan tamu.

Saran

Penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak manajemen Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan untuk pengembangan selanjutnya, yaitu:

1. Pihak manajemen Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan perlu melakukan pelatihan atau training tentang kualitas pelayanan kepada seluruh *bar waiter* untuk meningkatkan pelayanannya kepada tamu Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan.
2. Memberikan pelatihan (*training*) secara berkala berupa pembekalan bahasa Inggris profesi khususnya kepada *bar waiter* karena langsung berhadapan dengan tamu.
3. Dengan adanya pelatihan yang berlanjut tentang kualitas pelayanan, maka kedepannya dapat bersaing dengan *Lobby Lounge* yang ada di hotel lainnya.
4. Meningkatkan kemampuan karyawan tentang kualitas pelayanan.
5. Meningkatkan SDM, melengkapi sarana kerja dan memahami system operasional kerja.
6. Melakukan koordinasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan.
7. Melakukan observasi ke hotel-hotel lain yang ada di kota Medan

dengan mengatur jadwal agar operasional tetap berjalan lancar.

8. *Bar waiter* diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan pengunjung, tidak kaku, ramah, sopan dan memberikan kesan yang baik kepada tamu.
9. Melakukan *briefing* untuk mengevaluasi kinerja karyawan.
10. Meningkatkan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki Lobby Lounge Emerald Garden International Hotel Medan.
11. Kerjasama antara petugas bar dengan bagian lain di hotel agar lebih baik terutama dengan bagian restoran, *kitchen*, *housekeeping* karena bar akan selalu berhubungan dengan bagian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Bagyono. 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung.
- Bayu A. 2013. *Kualitas Pelayanan Karyawan Bar & Lounge pada Hotel Pangeran Pekanbaru*. [Skripsi]. Pekanbaru: Universitas Riau
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Kothler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusmayadi. 2014. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mamang Sangadji, Etta and Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Mardalis. 2008. *Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi.
- Marsum, W.A. 2004. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

- Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi No. Km 37/Pw.340/MPPT-86. (1986). *Definisi Hotel*.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Quantitative Data Analysis*. London: Sage Publication.
- Pendit, Nyoman S. 2004. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- _____. 1996. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Zulian. 2008. *Manajemen Produk dan Operasi*. Penerbit Ekonosia
- Yoeti, Oka, A. 1983. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Zeithaml, Valarie A., and Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York. TheMcGraw-Hill Companies, Inc.
- _____. 1990. *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.
- Ryanson C.G. 2017. *Kualitas Pelayanan Waiter di Hotel Alpha Pekanbaru*. [skripsi]. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu DH dan T Hani Handoko. 2001. *Manajemen Pemasaran, dan Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.