

# **KUALITAS PELAYANAN PADA OPERASIONAL ROOM SERVICE HOTEL NOVOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Yosi Suwarni**

**Pembimbing : Teguh Widodo**

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**

*Restaurant is a building that provides food and drink. Especially in a hotel, restaurant is one of the part that adds a lot of hotel revenue. The research was conducted in All Day Dining Restaurant (Food Exchange) Novotel Hotel Pekanbaru. This hotel is chosen as a place of research because they have high occupancy and they have high user room service. This study aims to find out how the quality of service room service operations Novotel Hotel Pekanbaru. This research uses qualitative descriptive method which is researches tried to describe the real situation by collecting information and explain in detail way or make a prediction before. Data collection technique are used with observation, interview and documentation. The observation target of this researce are supervisor, captain and three of waiters. Based on research that has been done about quality of service then obtained at the operational room service is good and must be maintained or improved.*

*Keywords: quality, service, room service*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentral ekonomi terbesar di bagian tengah Pulau Sumatera, termasuk dalam hal kepariwisataan. Kota Pekanbaru tumbuh pesat seperti berkembangnya industri terutama dibidang perhotelan, dapat dilihat dari pembangunan hotel yang sangat pesat disetiap tahunnya. Perhotelan merupakan salah satu usaha dari sektor pariwisata yang merupakan sarana pokok dalam pengelolaan

industri yang saling menunjang satu dengan yang lain. Ketika berkunjung

para wisatawan sangat membutuhkan berbagai kemudahan seperti sarana penginapan untuk perjalanan yang memakan waktu lebih dari 24 jam, pelayanan rumah makan, biro perjalanan, serta penginapan, salah satunya adalah hotel.

Hotel Novotel Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penginapan. Hotel Novotel Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 yang berskala internasional menyediakan pelayanan jasa bagi wisatawan mancanegara atau lokal.

Hotel Novotel Pekanbaru adalah sebuah akomodasi yang menawarkan berbagai fasilitas kelas internasional dan pelayanan yang lengkap dengan harga terjangkau yang terdiri dari 150 kamar, 8 *meeting room*, 1 ballroom, dan fasilitas bersantai seperti *fitness centre*, *swimming pool*, restoran dan bar.

Meskipun pertumbuhan hotel di Pekanbaru begitu pesat pada beberapa tahun belakangan, namun hotel Novotel Pekanbaru mampu bertahan dan bersaing. Salah satu sumber pendapatan suatu hotel selain dari penjualan kamar adalah dari penjualan makanan dan minuman. Salah satu outlet di hotel Novotel Pekanbaru yang menyediakan makanan dan minuman adalah restoran, yang diberi nama *All Day Dining Restaurant (Food Exchange)*. Salah satu departemen yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel adalah *food and beverage department*. *Food and beverage department* secara umum dibagi menjadi dua yaitu : *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage product* bertugas untuk mengelola makanan dan minuman, sedangkan *food and beverage service* bertugas untuk menjual dan menyajikan makanan yang telah siap dikelola oleh bagian *food and beverage product*. *Food and beverage service* mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Salah satu jasa pelayanan *food and beverage service* adalah pelayanan *room service*. *Room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage service* yang

menyediakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar.

Perbedaan pelayanan di restoran dengan *room service* adalah:

- a. Kalau di restoran tamu yang datang untuk makan dan minum, sedangkan di *room service* waiter/waitres yang akan datang ke kamar dengan membawa makanan dan minuman yang telah dipesan
- b. Di restoran tamu bisa memesan secara langsung makanan atau minuman kepada waiter/waitres sedangkan di *room service* tamu memesan makanan dan minuman melalui telepon.
- c. Pelayanan di restoran tidak 24 jam melainkan tergantung dari buka atau tutupnya restoran, sedangkan di bagian *room service* pelayanan dibuka selama 24 jam.
- d. Daftar menu yang ada di restoran lebih banyak dan bervariasi dibandingkan daftar menu yang ada di *room service* yang cenderung lebih sedikit.

Kegiatan utama yang harus dilakukan saat *room service* yaitu: mengambil dan memproses pelayanan kamar, menata tray dan trolley, menyajikan pelayanan kamar untuk hidangan makanan dan minuman, dan menyampaikan tagihan pelayanan kamar serta membersihkan area layanan kamar. Dalam pelaksanaan *room service* pada Novotel Pekanbaru sering terjadi keluhan pada tamu seperti tamu tidak mendapatkan seperti apa yang diinginkan sehingga mereka merasa kecewa, hal ini karena mereka telah membayar mahal dan menunggu terlalu lama. Fenomena yang sering terjadi yaitu seperti

sabagian dari karyawan *room service* yang kurang inisiatif dalam melayani tamu. Mereka lebih mementingkan rasa letih yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu *room service* sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan. Berikut adalah tabel keluhan tamu terhadap pelayanan *room service* di hotel Novotel Pekanbaru.

**Tabel 1.1**  
**Keluhan Tamu (*Guest Complain*) Terhadap Pelayanan *Room Service* Hotel Novotel Pekanbaru (September 2019- Januari 2020)**

No.	Keluhan Tamu	Jumlah
1.	Kurangnya sarana dan prasarana dalam operasional <i>room service</i>	5 kali
2.	Lambat mengantar pesanan	10 kali
3.	Makanan yang disajikan tidak sesuai	5 kali
4.	Kurang ramah dan kurang senyum	3 kali

*Sumber : Restoran Novotel Pekanbaru*

Untuk mengukur pelayanan terhadap kepuasan konsumen terdiri dari beberapa dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), sikap sopan, ramah tamah dan menyenangkan pelanggan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul:

**“KUALITAS PELAYANAN PADA OPERASIONAL ROOM SERVICE HOTEL NOVOTEL PEKANBARU”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang disebutkan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana kualitas pelayanan pada operasional *room service* di hotel Novotel Pekanbaru?
- Apa saja kendala yang sering terjadi pada operasional *room service* di hotel Novotel Pekanbaru ?

## 1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah dijelaskan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada operasional *room service* di hotel Novotel Pekanbaru.
- Untuk mengetahui kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan operasional *room service* di hotel Novotel Pekanbaru

## 1.5 Manfaat Penelitian

- Bagi Penulis, penelitian ini berguna sebagai bahan *referensi* dan pengembangan ilmu dalam bidang kepariwisataan
- Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan untuk mencoba menemukan gagasan baru dan masukan kepada pihak hotel Novotel

Pekanbaru, terutama di bagian *room service*.

3. Bagi Perusahaan / Hotel, sebagai masukan bahan pertimbangan bagi pimpinan hotel untuk menerapkan kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan mutu pelayanan *room service* di hotel Novotel Pekanbaru

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan**

Menurut S. K. Bonar (2001:37) untuk menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan dengan baik dan teratur. Hal tersebut perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena sikap pelanggan adalah dinamis jika pelanggan menyukai barang/jasa dari suatu perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka.

#### **2.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini membuat perusahaan untuk bisa memahami dengan seksama keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, sebuah perusahaan atau hotel dapat meningkatkan kepuasan terhadap konsumen dengan cara meminimalisir pengalaman kurang menyenangkan. Apabila konsumen merasa puas dengan kualitas sebuah pelayanan, maka dapat menciptakan kesetiaan dari konsumen kepada perusahaan atau hotel yang telah memberikan pelayanan terbaik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa sebuah hotel, yaitu menyangkut Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Sikap sopan, ramah dan menyenangkan pelanggan (*Assurance*), serta Perhatian (*Empathy*). Apabila suatu perusahaan telah melakukan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **2.3 Hotel**

Menurut Agus Sulastiyono (1999:5) hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dalam layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan an minuman serta fasilitas lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut Sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan.

Adapun pengertian hotel menurut Agus Sambodo Bagyono (2006:3) "hotel adalah tempat dimana para pelancong berelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

#### **2.3.1 Food and Beverage Departemen**

Menurut Marsum WA (2005:16) *food and beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir

secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa makanan dan minuman.

Sedangkan menurut Agus Sulistyono (1999:189) *food and beverage* departemen adalah suatu departemen yang melaksanakan penjualan makanan dan minuman sekaligus penanganan acara.

*Food and beverage* departemen secara garis besar dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. *F&B Product*  
Adalah bagian yang mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan yang dapat dikonsumsi. Wilayah kerja *F&B product* meliputi *main kitchen*, yang terdiri dari *hot & cold kitchen, butcher, pastry, steward*.
- b. *F&B Service*  
Adalah bagian yang menjual dan memberikan pelayanan makanan yang telah dikelola oleh *F&B service*.

### 2.3.2 *Room Service*

*Room service* adalah bagian yang menjual dan memberikan pelayanan makanan dan minuman yang telah dikelola oleh *F&B Product* yang pelayanannya dilakukan dan diantar ke kamar hotel. Dalam setiap pengoperasionalan *room service* tentunya membutuhkan peralatan yang memadai guna menunjang pekerjaan seorang *waiter*. Tetapi apabila peralatan tidak memadai akan menyebabkan terganggunya operasional kegiatan *room service* dan akan mendatangkan ketidakpuasan bagi tamu hotel yang menggunakan fasilitas *room service*.

Menurut F.Y.Djoko Subroto (2003:35), *room service* adalah salah satu departemen dari *food and beverage service* yang bertugas melayani tamu yang menginap di hotel, termasuk melayani makanan atau pun minuman.

### 2.3.3 *Kerjasama Room Service dengan Bagian Lain*

Agar operasional *room service* berjalan dengan lancar, *room service* membutuhkan dukungan atau kerja sama yang baik dengan departemen lain. Berikut adalah kerja sama *room service* dengan departemen lain:

#### 1) *Housekeeping*

Hubungan kerjasama antara *room service* dengan departemen *housekeeping* adalah dalam pencucian linen, napkin di *laundry* dan untuk penitipan sementara peralatan kotor di *housekeeping station*.

#### 2) *Front Office*

Hubungan kerjasama antara *room service* dengan departemen *front office* adalah dalam pembayaran bill tamu. Untuk data-data tamu yang menginap, tamu *check out* dan semua informasi terkait yang dibutuhkan oleh *room service* bisa didapatkan di departemen *front office*.

#### 3) *Accounting*

Hubungan kerjasama dengan *accounting* antara lain semua bentuk pembayaran dan sistem

pembayaran tamu dilakukan atau dilaporkan ke departemen *accounting*.

4) *Engineering*

Hubungan kerjasama antara *room service* dengan departemen *engineering* adalah semua yang berhubungan dengan pemeliharaan, seperti AC rusak, listrik mati dan trolley rusak.

5) *Steward*

Hubungan kerjasama antara *room service* dengan *steward* adalah semua yang berkaitan dengan penyedia dan kebersihan alat saji seperti proses pencucian.

6) *Kitchen and Pastry*

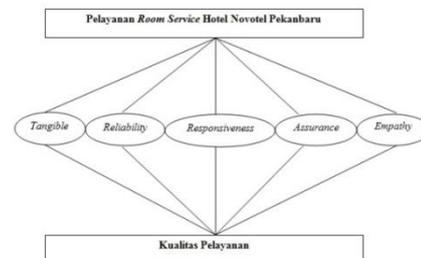
Hubungan kerjasama antara *room service* dengan *kitchen dan pastry* adalah semua yang berkaitan dengan makanan. Baik itu proses memasak makanan, jumlah pesanan, dan waktu dalam penghidangan perlu dikoordinasikan dengan baik.

7) *Store*

Hubungan kerjasama antara *room service* dengan bagian *store* adalah semua yang berkaitan dengan bahan-bahan yang diperlukan di *room service* seperti minuman kaleng, minuman beralkohol, *condiment* (pelengkap makanan), *tissue, coaster*

dan perlengkapan lainnya berhubungan dengan bagian *room service*.

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Sumber : Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penulis menggunakan metode kualitatif sebab metode kualitatif mampu menggambarkan keadaan dan kondisi sebenarnya dengan mengumpulkan data dan informasi di lapangan. Metode penelitian menurut Sugiono (2004:1), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggali informasi yang sesuai dengan kondisi, objek, atau fenomena sosial saat dilakukan penelitian.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di salah satu hotel bintang 4 (\*\*\*\*) yang ada di Pekanbaru yaitu Hotel Novotel yang beralamat di Jl. Riau No, 59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154 yang dilakukan pada September 2019 – Februari 2020.

Penulis memilih melakukan penelitian di Hotel Novotel Pekanbaru karena tingginya tingkat hunian kamar di hotel tersebut dan jumlah tamu yang menggunakan jasa *room service* meningkat setiap bulannya.

### 3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam hal ini adalah orang yang diminta informasinya berkaitan dengan topik dan permasalahan penelitian, informasi yang diperoleh adalah suatu fakta atau pendapat dari subjek yang akan dilakukan analisis oleh peneliti.

Dalam penelitian ini informannya yaitu : captain restaurant, waiter dan member. Untuk key informan adalah supervisor.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan baik melalui wawancara maupun observasi dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian dan berguna sebagai kelengkapan data. Dalam penelitian ini data primer yang didapatkan adalah hasil dari data-data saat peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi di Hotel Novotel Pekanbaru.

#### 2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung. Data sekunder bisa diperoleh dari buku, media cetak, media elektronik, internet atau arsip baik yang tidak dipublikasikan maupun

yang dipublikasikan secara umum. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah tamu yang menggunakan jasa *room service*, gambaran umum hotel mulai dari sejarah hotel, fasilitas hotel, struktur organisasi hotel.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti meninjau langsung di lokasi penelitian guna membuktikan sebuah kebenaran. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan melihat atau mengamati pelayanan yang diberikan oleh karyawan *F&B Service* khususnya *room service*.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden dicatat atau direkam untuk mendapatkan data dan informasi. Pada penelitian ini wawancara dilakukan untuk menjangkau data dan informasi pekerja atau karyawan hotel yaitu responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *room service* pada Hotel Novotel Pekanbaru. Wawancara dilakukan dengan key informan yang sudah ditentukan sebelumnya.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam sebuah

penelitian sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menganalisa, menafsirkan bahan tertulis maupun video. Dokumentasi didapat dari sesuatu yang tertulis, tercetak, atau terekam yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan. Dalam penelitian ini peneliti nantinya akan mengumpulkan keterangan-keterangan gambar mengenai yang diteliti.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Berdasarkan topik permasalahan dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Sesuai dengan kaidah analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi, dan wawancara dianalisis secara terus-menerus selama proses pengumpulan data di lapangan berlangsung (Moloeng, 2000: 103)

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **4.1 Sejarah Perusahaan**

Industri pariwisata merupakan salah satu faktor yang peranannya semakin besar dalam meningkatkan penerimaan devisa negara diluar minyak bumi dan gas. Hal ini dikarenakan Indonesia memiliki potensi yang cukup besar berupa keindahan alam, keragaman seni budaya dan peninggalan sejarah yang menarik wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Selain itu khususnya kota Pekanbaru merupakan kota bisnis

yang berkembang dengan pesat yang sudah tentu akan ramai didatangi oleh orang-orang yang berkecimpung di dunia bisnis baik dari dalam maupun luar negeri.

Untuk mendukung sektor-sektor penunjang diantaranya yaitu dibidang akomodasi dan perhotelan. Hal ini menyebabkan setiap sektor yang bergerak dibidang jasa harus meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk itu, semakin banyak perhotelan yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang saling bersaing dalam mendapatkan pelanggan. Kenyataan tersebut mendorong salah satu seorang pengusaha Pekanbaru, yaitu Angelo Fernandus yang bekerjasama dengan teman-teman sesama pengusaha untuk memanfaatkan peluang bisnis tersebut dengan mendirikan sebuah hotel dengan nama HOTEL NOVOTEL.

Novotel Pekanbaru adalah sebuah hotel bintang 4 (\*\*\*\*) dan termasuk kedalam jenis city hotel yang berada dibawah naungan management AccorHotels. Hotel Novotel Pekanbaru diresmikan pada tanggal 24 Maret 2016 oleh gubernur Riau dan GM pertamanya adalah Bapak Abdul Malik Azhary. Sejak didirikannya hotel ini telah mengalami banyak perkembangan.

Hotel Novotel Pekanbaru dikelola oleh badan usaha yaitu PT. Putra Mahkota Raya. Novotel adalah salah satu dari jasa perhotelan yang beroperasi di kota Pekanbaru, yang letaknya cukup strategis bersebelahan dengan Mall Ciputra, yaitu di jalan Riau No. 59 Pekanbaru. Novotel Pekanbaru memiliki beberapa owner yaitu :

Suman, Kasman Mawar, Angelo Fernandus, Anthony Melati, Ameng (Edison), Alexander Ang, Richard Kennedy Melati, Ng See Yong.

Berikut adalah nama-nama pimpinan Hotel Novotel sejak didirikan sampai saat ini: Abdul Malik Azhary (2016 - 2019), Sentot Lasiyanto (2019 – sekarang).

#### 4.2 Fasilitas yang tersedia

Novotel Pekanbaru adalah salah satu dari jenis usaha perhotelan bertaraf internasional yang beroperasi di kota Pekanbaru berbintang 4 (\*\*\*\*) dan didukung dengan fasilitas yang memadai.

#### 1. Fasilitas Penginapan (Akomodasi)

Hotel Novotel Pekanbaru mempunyai beberapa tipe kamar:

- a. *Superior*  
= 128 rooms
- b. *Superior with sofa bed*  
= 8 rooms
- c. *Deluxe*  
= 12 rooms
- d. *Junior Suite*  
= 2 rooms

Fasilitas kamar terdiri dari:

- a. *Wireless internet acces*
- b. *Telephone*
- c. *Individual bath tub or shower with hot and cold water*
- d. *Complimentary two bottles of drinking water*
- e. *Complimentary nationals newspaper*
- f. *Mini bar*
- g. *Safe deposit box*
- h. *Multi channel satellite LCD television*
- i. *Complimentary coffe & tea making facilities*

- j. *Complete toiletries and amenities inci hair dryer, slippers, and bathd robes*
2. Fasilitas lainnya:
- a. *Laundry and dry cleaning service*
  - b. *Smoking and non smoking room*
  - c. *24 hours room service*
  - d. *24 hours operator*
  - e. *Business center*
  - f. *Bilingual hotel staff*
  - g. *Guest praying room / musholla*
  - h. *Large parking lot*
  - i. *Spa*
  - j. *Fitness center*
  - k. *Outdoor swimming pool*
  - l. *8 meeting or function room & 1 ballroom*
3. *All Day Dinning Restaurant (Food Exchange)*
4. *Molecule Gastro Bar*
5. *Gourmet Bar*
6. *Pool Bar*

#### 4.3 All Day Dining Restaurant (Food Exchange)

*Food Exchange* adalah restaurant yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru, yang berada di lantai tiga. Restaurant ini mempunyai kapasitas yaitu sebanyak 150 tempat duduk baik in door maupun out door dan juga mempunyai koneksi ke kolam renang. Untuk sarapan, restaurant dibuka pada jam 06.00 – 10.00 untuk weekdays, dan untuk weekend restaurant buka dari jam 06.30 – 10.30. Di restaurant tidak hanya untuk sarapan, tetapi bisa juga untuk mengadakan event seperti ulang tahun, atau juga bisa sekedar makan siang atau makan malam yang bersifat group dengan pelayanan buffet.

*Food Exchange* tidak hanya melayani makan dan minum di tempat dengan pelayanan buffet dan *a'la carte*. Jika tamu yang menginap malas untuk makan ke restaurant atau malas untuk keluar kamar, tamu tersebut bisa memesan *room service* melalui telephone yang tersambung ke kasir restaurant. Untuk *room service* di Hotel Novotel Pekanbaru tidak berdiri sendiri, melainkan dilakukan oleh staff (waiter) restaurant.

#### **4.4 Cara menerima telepon di *room service*:**

- a) *Answer promptly*  
Ketika telepon berdering kita harus dengan segera mengangkat gagang telepon dengan benar sebelum dering kedua dan jangan sampai telepon berdering lebih dari tiga kali.
- b) *How to answer*  
Hal yang pertama kali dilakukan pada saat mengangkat telepon yaitu ucapkan nama section / departemen, mengucapkan *good morning / good afternoon / good evening* dan menyebutkan nama. Seperti contoh berikut: *Room service, good morning, Yosi speaking, may I help you, sir / madam ?*
- c) *Concentrate on the conversation*  
Ketika berbicara dengan tamu di telepon, kita harus fokus pada pembicaraan tamu dan jangan berbicara dengan teman ketika melaksanakan tugas agar tidak terjadi kesalahan. Jangan lupa mencatat nomor kamar tamu pada saat pemesanan *room service*

karena ini sangat penting dalam proses pengantaran *room service*

- d) *Speak distinctly*  
Ketika menerima telepon berbicara harus jelas, jangan melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan *room service*. Jangan sambil berbicara dengan teman dan jangan sambil mengunyah sesuatu di dalam mulut.
- e) *Speak Pleasantly*  
Berbicaralah dengan sopan dan nada yang rendah dengan memberi kesan bahwa kita senang berbicara dengan mereka (tamu). Dengan demikian, tamu akan merasa senang dengan pelayanan yang didapat.
- f) *Call every guest by name*  
Ketika tamu menelepon, nama tamu dan nomor kamar akan tertera di monitor telepon. Ketika sudah mengetahui nama tamu yang menelepon, usahakan memanggil nama tamu tersebut. Hal tersebut merupakan suatu penghargaan bagi tamu, membuat mereka merasa senang dan lebih akrab dengan kita.
- g) *Be helpful*  
Ketika ada tamu yang membutuhkan bantuan, sebagai karyawan kita harus selalu siap ketika dibutuhkan dalam hal apapun.
- h) *Repeat the guest order*  
Ketika tamu selesai memesan makanan atau minuman, pada saat taking order kita harus mengulang kembali pesanan tamu dan nomor kamar agar tidak terjadi kesalahan. Tidak

lupa juga memberi tahu kepada tamu waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan makanan dan waktu yang dibutuhkan dalam pengantaran makanan ke kamar supaya tidak terjadi keluhan seperti tamu menunggu terlalu lama.

- i) *Apologize for error and delay*  
Ketika terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam proses pengantaran makanan, *order taker* harus segera menelepon ke kamar tamu dan menjelaskan kendala atau penyebab terjadinya kesalahan atau keterlambatan.
- j) *Say thank you before ending call*  
Ketika tamu selesai melakukan *taking order*, ucapkanlah terimakasih dengan nada yang menyenangkan agar tamu merasa senang dengan pelayanan yang kita berikan.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **5.1 Kualitas Pelayanan pada Operasional Room Service Hotel Novotel Pekanbaru**

Untuk mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan *room service*, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada subjek penelitian yang dimaksudkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan harus memenuhi beberapa dimensi berikut:

##### **5.1.1 Tangible**

*Tangible* dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Sebagai contoh, apabila kita menginap di hotel maka yang termasuk dalam *tangible* adalah, fasilitas hotel, penampilan karyawan, serta kebersihan alat yang digunakan pada saat *operasional room service*.

Berdasarkan sub variable mengenai *tangible* terbagi atas 2 indikator yaitu kelengkapan, persiapan, kebersihan peralatan yang digunakan dan penampilan, kebersihan penampilan petugas.

#### **Kelengkapan, persiapan dan kebersihan peralatan**

Dalam operasional *room service* kebersihan dan kelengkapan peralatan yang digunakan harus sangat diperhatikan untuk kenyamanan tamu. Peralatan yang digunakan juga harus memenuhi standar.

Penulis melakukan wawancara kepada *Supervisor Restaurant* mengenai kelengkapan, persiapan dan kebersihan peralatan. Ia berpendapat bahwa peralatan yang digunakan dalam operasional *room service* sudah memenuhi standar operasional prosedur. Ia juga menyampaikan sebelum peralatan digunakan, *captain* akan mengecek kebersihan dan kelengkapan peralatan tersebut.

Sebagaimana kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“Semua peralatan yang digunakan pada saat pengoperasionalan room service sudah memenuhi standar, itu juga menjadi tugas seorang captain restaurant untuk mengecek kebersihan peralatan yang digunakan. Semua peralatan yang digunakan di restaurant khususnya untuk room service harus di polish terlebih dahulu. Kalau untuk complain, pasti ada walaupun jarang. Misalnya piring, bowl atau gelas yang digunakan ada yang retak atau pecah sedikit di bagian pinggirnya. Hal ini kadang-kadang terjadi disebabkan karena ramainya*

*orderan room service atau restaurant sedang ramai sehingga waiter lupa mengecek ulang peralatan yang digunakan. Tetapi ketika ada complain seperti itu waiter kami pun akan langsung mengambil tindakan”* (Hasil wawancara dengan subjek Tresno Saputra selaku *supervisor restaurant* pada 20 Januari 2020 pukul 15.10)

Berdasarkan wawancara dengan Tresno Saputra mengenai kelengkapan, persiapan dan kebersihan peralatan yang digunakan pada saat operasional *room service* sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak hotel. Sebelum operasional atau sebelum makanan diantar ke kamar tamu, captain akan mengecek persiapan, kelengkapan dan kebersihan peralatan. Peralatan yang digunakan (piring, gelas, mangkok, sendok, garpu) harus di polish terlebih dahulu sebelum digunakan.

### **5.1.2 Reliability**

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang handal bagi para pelanggan. Contoh *reliability* adalah hal-hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu pada saat pengantaran makanan hingga prosedur pelayanan yang cepat dan tepat.

#### **Pelayanan cepat dan tepat**

Pelayanan cepat dan tepat perlu diterapkan dalam operasional *room service* guna meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *waiter restaurant* yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bisa

meningkatkan kepuasan tamu dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“Dalam operasional room service kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, seperti pelayanan yang cepat dan tepat. Karena, kita harus bisa memanager waktu dalam pengantaran makanan ke kamar tamu. Ketika makanan sudah selesai oleh bagian kitchen, kita harus segera mengantar makanan tersebut ke kamar tamu dalam keadaan panas, tergantung menu yang diorder. Dan kita perlu melakukan pengantaran dengan cepat agar tamu tidak menunggu lama, karena pernah kejadian orderan dibatalkan oleh tamu karena makanan lama datang”* (Hasil wawancara dengan subjek Delva Rianda selaku *waiter* pada 20 Januari 2020 pukul 10.30)

Berdasarkan dua indikator diatas dapat disimpulkan bahwa *reliability* pelayanan *room service* di Novotel Pekanbaru sudah bagus, namun terkadang terjadi keterlambatan dalam pengantaran makanan karena ramainya orderan *room service* dan situasi restaurant yang sedang ramai. Namun pelayanan *room service* di Novotel Pekanbaru sangat meminimalisir agar tidak terjadi keterlambatan dalam pengantaran makanan.

### **5.1.3 Responsiveness**

*Responsiveness* adalah keinginan para staff atau karyawan untuk membantu para pelanggan dan

bagaimana karyawan memberikan pelayanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan tamu.

#### **Kemampuan waiter dalam menyelesaikan keluhan tamu**

Berdasarkan hasil wawancara dengan waiter mengenai kemampuan waiter dalam menyelesaikan keluhan tamu. Ia berpendapat bahwa setiap ada keluhan dari tamu waiter akan menangani langsung tanpa melibatkan atasan. Sebagaimana kutipan wawancaranya seperti berikut:

*“Ketika kita (waiter) mendapat complain atau keluhan dari tamu khususnya tentang room service kita akan langsung menangani keluhan tersebut. Misalnya keluhan tentang pengantaran makanan agak lama dari biasanya, kita akan jelaskan kepada tamu kenapa makanan tersebut bisa lama. Bisa karena ramainya orderan room service, atau restaurant sedang ramai. Dan tidak lupa meminta maaf”* (Hasil wawancara dengan subjek Delva Rianda selaku waiter pada 20 Januari 2020 pukul 10.30)

#### **5.2 Kendala yang Sering Terjadi pada Operasional Room Service Hotel Novotel Pekanbaru**

1. Lambat mengantar makanan
2. Kurang ramah dan kurang senyum
3. Kurangnya sarana dan prasarana pada operasional *room service*
4. Makanan yang disajikan tidak sesuai

### **BAB VI**

## **PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan pada operasional *room service* di Novotel Pekanbaru sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan tangible dalam pelayanan *room service* sudah cukup baik. Terbukti dari terpenuhinya standar peralatan maupun kebersihan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun, terkadang penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kurang rapi pada jam-jam tertentu. Selanjutnya *reliability* pelayanan *room service* di Novotel Pekanbaru sudah bagus, namun terkadang terjadi keterlambatan dalam pengantaran makanan karena ramainya orderan *room service* dan situasi restaurant yang sedang ramai. Namun pelayanan *room service* di Novotel Pekanbaru sangat meminimalisir agar tidak terjadi keterlambatan dalam pengantaran makanan.
2. Kualitas pelayanan pada operasional *room service* Novotel Pekanbaru belum sepenuhnya baik. Karena masih terdapat beberapa keluhan tamu seperti keterlambatan dalam pengantaran makanan, staff *room service* yang kurang ramah dan kurang senyum, dan orderan yang tidak sesuai.

### **6.2 Saran**

1. Untuk mengatasi keluhan tamu terkait pelayanan *room service* pihak management sebaiknya menambahkan fasilitas berupa telepon khusus untuk *room service* supaya kegiatan

- operasional room service berjalan lancar dan tidak ada lagi complain mengenai pelayanan room service. Dan perlunya penambahan waiter dalam operasional room service supaya tidak ada lagi keterlambatan dalam pengantaran makanan makanan karena setiap shift hanya 1 waiter yang incharge.
2. Rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja waiter dalam pelayanan room service agar keluhan tamu seperti kurang ramahnya waiter dapat teratasi. Selain itu supervisor harus menetapkan profesionalitas dalam bekerja, waiter harus tetap ramah dan memberikan pelayanan yang terbaik dalam keadaan apapun meskipun dalam kondisi letih.
  3. Dalam operasional room service waiter sangat berperan penting. Waiter harus selalu ramah kepada tamu meskipun dalam keadaan capek ataupun sakit. Waiter juga harus mengetahui waktu memasak (cooking time) dan waktu pengantaran (delivery time) agar tidak terjadi keterlambatan meskipun dalam satu shift hanya satu atau dua waiter yang incharge.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Agusnawar. 2004. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca.
- Bagyono. 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bonar, S.K. 2001. *Manajemen Jasa Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba.
- Marsum, WA. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moloeng, L. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Raymond, J. Goodman. 2002. *Food and Beverage Management*. Jakarta: Erlangga.
- Richard, Sihite. 2000. *Food and Beverage Tata Hidang*. Surabaya: SIC.
- Richard, Sihite. 2010. *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Salemba Humanika.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sugiono. 2004. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Sujarweni, V.W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Menhub. RI. No. PM 10 / PW. 391 / Pbh-77 tentang definisi hotel.
- Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37 / PW-86 tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel.