# KUALITAS PELAYANAN *WAITERS* PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI *WHERE'S THE FOOD RESTAURANT* FOX HOTEL PEKANBARU

**Oleh : Fadly Wandra**
**Pembimbing : Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**
fadlywandra02@gmail.com , *sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id*
Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
– Phone/Fax. 0761-63277

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Waiters Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Waiters* Selama Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru, Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya Fox Hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang mendeskripsikan dan menjelaskan keadaan yang terjadi dengan pengumpulan data dan informasi di lapangan. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Penelitian ini dilaksanakan di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru. Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, dimulai dari Januari - April 2021. Adapun *Key informan* dalam penelitian ini adalah 1 *Food and Beverage Service Manager* Fox Hotel Pekanbaru. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's the Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru sudah baik dalam segala hal yang mengacu pada *grand theory* yang digunakan. Hal ini dibuktikan dengan hasil skor dari tanggapan pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru pada tahun 2020 dengan nilai baik.

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Waiters, Restaurant, Tamu*

## *ABSTRACT*

*This research entitles The Quality Of The Waiters Service During the Covid-19 Pandemic at Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru. This research aims to determine the Service Quality of Waiters during the Covid-19 Pandemic at the Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru. Besides, this research aims to know the quality service of waiters at the Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru. This research is a quantitative study using a descriptive approach that describes and explains the situation by collecting data and information in the field. The samples used in this study were 100 people. This research was conducted at the Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru for four months, starting from January - April 2021. The key informants in this study were 1 of Food and Beverage Service Manager of Fox Hotel Pekanbaru. Data collection techniques using observation techniques, questionnaires, interviews, and documentation. Based on the results of this study, the Quality of Service Waiters During Pandemic Covid-19 at Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru is good in everything that refers to the use of grand theory. This evidence by the score results from the responses of visitors who have visited the Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru in 2020 with good scores.*


*Kata kunci: Service Quality, Waiters, Restaurant, Guest*

## LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospek nya cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung oleh kondisi-kondisi alamiah seperti letak dan keadaan geografis, serta berbagai flora dan fauna yang memperkaya isi daratan dan lautannya.

Di Indonesia, menurut Sugiarto (1997), Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, transportasi, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata, dan biro perjalanan serta pembuatan undang-undang tentang kepariwisataan dan mendukungnya sebagai sektor yang ditangani secara profesional dalam skala department. Di Indonesia industry pariwisata memiliki peran penting serta memberikan kontribusi terhadap sector ekonomi, sosial dan budaya bangsa. Pariwisata Pada masyarakat yang tinggal dikota biasa akan melakukan perjalanan (travelling) ke desa desa untuk mencari ketenangan, beda halnya dengan masyarakat yang tinggal di perdesaaan, mereka akan melakukan perjalanan (travelling) ke Kota untuk mencari suasana baru dan berkunjung ke pusat perbelanjaat seperti Mall.

Pekanbaru kota bertuah adalah sapaan yang dipegang oleh kota Pekanbaru dahulunya, sekarang julukan itu berubah menjadi Pekanbaru Kota Madani. Terkenal dengan melayu takkan hilang di bumi dengan makanan khas tradisonal yang berlimpah seperti roti jala, lempuk durian dan masih banyak lagi. Didukung dengan tata letak kota Pekanbaru yang strategis, dengan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berlimpah, tak heran kota Pekanbaru terkenal dengan Kota MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibiton) atau yang lebih dikenal dengan pergelaran dan pertemuan.

Pada tahun 2014, Pekanbaru mendapatkan penghargaan dari Menteri Dalam Negeri sebagai kota dengan tujuan investasi terbaik di Indonesia. Maka dari itu banyak pebisnis yang ingin berinvestasi di Kota Pekanbaru, hal ini pun menjadikan kebutuhan akomodasi seperti penginapan, penyediaan layanan makanan dan minuman di Kota ini meningkat. Pada saat waktu tertentu, Hotel sangat di cari oleh orang-orang yang berkunjung ke Kota ini. Dan hotel sangat di cari pada masyarakat setempat tak hanya untuk menginap tetapi membuat acara seperti seminar, kelas mengajar, ulang tahun, *meeting* bahkan sampai kepernikahan. Dengan banyaknya hotel yang tersebar di seluruh kota pekanbaru, membuat masyarakat sangat mudah untuk menyelenggarakan sebuah acara sesuai dengan budget dan keperluan acara apakah seperti di *ballroom, outdoor, swimming pool area,* atau beberapa ruangan yang depat dijadikan pertemuan rapat yang berukuran kecil sampai dengan ruangan besar yang dapat memuat acara pernikahan. dan banyaknya hotel yang berada di Pekanbaru menimbulkan persaingan yang ketat, dalam sebuah hotel sukses tidaknya hotel dapat di ukur dengan fasilitas dan *service* atau pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi dari harapan konsumen.

Hotel berdiri dengan adanya beberapa departmen di dalamnya seperti, *personnel department, Sales & Marketing Department, Accounting, Front Office Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Housekeeping dan*

*Security Department.* Dengan banyaknya departmen yang ada dalam sebuah hotel maka dapat mengurangi angka pengangguran yang ada di Indonesia ataupun pada suatu kota karena banyaknya Sumber daya manusia yang dibutuhkan dengan masing-masing bidang sesuai dengan bidang kita. Namun hotel juga tidak sembarang dalam menerima pekerja, ada beberapa skill atau keahlian yang harus dimiliki, contoh untuk memasuki Food and Beverage Department haruslah memiliki skill *cooking* atau saat ingin bekerja di bagian *Front Office* hendaklah memiliki modal *good looking* dan *speaking*. Selain penjualan kamar yang menjadi produk utama dalam sebuah hotel, dalam penyediaan makanan dan minuman terkadang dalam sebuah hotel menjadi pendapatan terbesar. Yang mengambil andil dalam sebuah pelayanan makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Departmment* di mana departmen ini terbagi menjadi dua yaitu *product* dan *service.*

Salah satu hotel yang berada di Pekanbaru adalah Fox Hotel Pekanbaru, terletak di Jl. Riau No 147, Padang Terubuk, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau, kawasan pusat bisnis di kota ini, dan di kelilingi Ciputra Seraya Shopping Mall dan Bioskop Riau XXI, Fox Hotel Pekanbaru terletak 5 menit dari pusat bisnis dan hiburan, 15 menit dari kantor pemerintah dan Pasar Wisata, dan 20 menit dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II. Hotel dengan 223 kamar ini memiliki fasilitas *Restaurant, lobby lounge, bar, swimming pool, gym, spa*, mushola serta 7 *meeting room.*

Di dalam sebuah organisasi hotel department yang memberikan pelayanan makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Service (FBS),*yaitu salah satu department hotel yang bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan tujuan mendapatkan *revenue.* Menurut sukresno dan pendit (1998:4) dalam oktama, *Food and Beverage Departmen* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel tersebut yang dikelola secara komersial dan professional sehingga dapat dikatakan *Food and Beverage Service* ini memegang peranan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidak nya, populer tidaknya suatu hotel, juga di pengaruhi oleh *Food and Beverage Service.*

Hotel merupakan akomondasi yang dikelola secara komersial dan disediakan untuk tamu mendapatkan pelayanan, penginapan, makanan dan minuman (*SK Mentri Perhubungan No Pm 301/Phb 77*).

Semenjak kasus covid-19 pertama kali masuk ke Indonesia pada bulan maret 2020 dan penerapan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) pertama kali di Indonesia pada tanggal 10 April 2020 occupancy dan revenue industri perhotelan mengalami penurunan yang cukup drastis, banyak karyawan hotel yang di rumahkan dan beberapa hotel di Indonesia tutup sementara bahkan ada yang gulung tikar.

Penerapan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di Pekanbaru sendiri dimulai pertama kali pada tanggal 17 April 2020 dan bulan berikut nya occupancy hotel di Pekanbaru mengalami penurunan yang menyebabkan banyak karyawan yang dirumahkan,akibat nya kualitas pelayanan *waiters* mengalami

penurunan yang disebabkan beberapa faktor seperti penerapan protokol kesehatan,social distancing dll.

Saat ini telah banyak bermunculan bisnis jasa perhotelan di kota Pekanbaru , mulai dari bisnis skala kecil dan skala besar dengan akomondasi dan fasilitas serta pelayanan yang bervariasi. Dibawah ini merupakan beberapa hotel berbintang (empat) yang ada di kota Pekanbaru.

**Tabel 1. 1**
**Hotel Bintang 4 di Pekanbaru**

| No | Nama Hotel | Klasifikasi | Alamat |
|---|---|---|---|
| 1. | Fox Hotel | Bintang 4 | Jalan Riau No. 147, Senapelan, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28154 |
| 2. | Novotel Pekanbaru | Bintang 4 | Jl. Riau No.59, Kp. Baru, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 281555, Telepon (0761)25599 |
| 3. | The Premiere Hotel Pekanbaru | Bintang 4 | Jl. Jend Sudirman No. 398 Pekanbaru. Tel/Fax: +627617891818, 862938, 857938 Fax:+62761781919 |
| 4. | Hotel Pangeran Pekanbaru | Bintang 4 | Jl. Jend Sudirman No. 373 Pekanbaru. Tel/Fax:+62761853636 / 853232 |
| 5. | Hotel Mutiara Merdeka | Bintang 4 | Jl. Yos Sudarso No.12A Pekanbaru. Tel/Fax:+6276131272 / 32959 / 32526 |
| 6. | Hotel Grand Elite Pekanbaru | Bintang 4 | Komp. Riau Bisnis Center, Jl. Riau. Tel:+62761860988, SmsRsv:+62815375039999, Fax:+62761860999 |
| 7. | Grand Zuri Pekanbaru by ZHMHotels.com | Bintang 4 | Jl. Teuku Umar No.7, Rintis, Pekanbaru, Riau, 28141 Telepon: (0761)857888 |
| 8. | Grand Central Hotel | Bintang 4 | Jl. Jendral Sudirman No.1, Cinta Raja,Sail,Kota Pekanbaru, Riau, 28287 Telepon:(0761)7872626 |
| 9. | Prime Park Hotel | Bintang 4 | Jalan Jenderal Sudirman Blok A No.3-6 Simpang Tiga, Bukit Raya, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28671 |
| 10. | Aryaduta | Bintang 4 | Jalan P. Diponegoro No. 34, Pusat Kota Pekanbaru, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28116 |
| 11. | The Zuri | Bintang 4 | Jalan P. Diponegoro No. 34, Pusat Kota Pekanbaru, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28116 |
| 12. | Grand Elite | Bintang 4 | Komplek Riau Business Center Jalan Riau Pekanbaru, Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28292 |
| 13. | Bono Hotel | Bintang 4 | Jl. Riau No 103, Padang Terubuk, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28155, Senapelan, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28155 |
| 14. | Golden Tulip Essential Hotel Airport | Bintang 4 | Jalan Jendral Sudirman Blok A No. 3-6, Simpang Tiga Bukit Raya, Bukit Raya, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28284 |

*Sumber : Traveloka, 2021*

Dari tabel diatas terdapat sejumlah deretan hotel bintang 4 di kota Pekanbaru, salah satu nya adalah Fox Hotel yang beralamat di Jalan Riau No. 147, Senapelan, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28154, selain fasilitas menarik yang ditawarkan Fox Hotel, letak Fox Hotel juga strategis dekat dengan mall,bioskop XXI,tidak jauh dari Pasar Bawah yang merupakan pasar wisata di Kota Pekanbaru dan lebih kurang 20 menit dari Bandara SSQ II Pekanbaru.

Fox Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang terbilang masih baru yang merupakan rebranding dari Hotel Tangram namun sudah pernah mendapatkan penghargaan no rating 8,3 ulasan di platform Trip Advisor dan mendapatkan rating 8,6 di platform Traveloka karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu baik, dan sudah bersertifikat CHSE *(Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability Standards)* by *Ministry of Tourism and Creative Economy* yang mana belum semua hotel bintang 4 di Pekanbaru yang mendapatkan sertifikat ini, mengingat Pandemi Covid-19 kunjungan tamu di Fox Hotel Pekanbaru pada saat pandemi (2020) masih tergolong ramai dan berangsur naik dengan pesat pada bulan berikutnya oleh karna itu peneliti tertarik melakukan penelitian di Fox Hotel Pekanbaru.

Untuk mengetahui tingkat hunian kamar *(room occupancy)* di Fox Hotel Pekanbaru dan beberapa hotel bintang 4 lainnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 2**
**Tingkat Hunian Kamar *(Room Occupancy)* Tahun 2020**

| No. | Hotel | Occupied Room | Percentage Occupancy % | Saleable Room |
|---|---|---|---|---|
| **1.** | Fox Hotel | 19.113 | 44,24 % | 43.200 |
| **2.** | Grand Elite | 13.232 | 47,64 % | 27.777 |
| **3.** | Grand Jatra | 14.552 | 37,82 % | 38.400 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **4.** | Premier | 15.298 | 50,53 % | 32.256 |
| **5.** | Grand Central | 15.016 | 48,58 % | 30.912 |

*Sumber : Front Office Department Fox Hotel Pekanbaru, 2021*

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa Fox Hotel merupakan hotel yang *room occupied* nya terbanyak diantara hotel lainnya walaupun *percentage occupancy* nya tidak menjadi yang paling tinggi di antara hotel lainnya, hal itu disebabkan oleh banyak nya jumlah kamar yang dimiliki Fox hotel pekanbaru yang merupakan hotel yang memiliki kamar terbanyak di Pekanbaru yaitu sebanyak 223 kamar. Dengan *percentage occupancy* 44,24 % saja itu jumlah *room occupied* Fox Hotel sudah jauh melebihi *Room Occupied* hotel lain yang ada pada tabel di atas.

Kualitas pelayanan *waiters* di *restaurant* Fox Hotel Pekanbaru memuaskan oleh karna itu tidak sedikit pengunjung yang mengapresiasi kualitas pelayanan *waiters* dengan cara meninggalkan komentar positifnya di platform *Trip Advisor*, berikut adalah beberapa ulasan dari tamu WTF *Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru:

**Gambar 1. 1**
**Ulasan Tamu di Trip Advisor**

*Sumber: Trip Advisor*

Ulasan dari tamu yang melakukan perjalanan bisnis ini mengungkapkan bahwa fasilitas, kenyamananyang baik dan kebersihan yang sangat baik dengan keberadaan *waiters* yang cekatan dan sangat membantu sehingga tamu merasa sangat puas dengan pelayanan di Fox Hotel Pekanbaru.

Tidak hanya itu Fox Hotel Pekanbaru juga menjadi hotel bintang 4 yang rating nya tertinggi di platform traveloka dan sudah tersertifikasi CHSE *(Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability Standards)* yang memenuhi protokol kebersihan dari Kemenparekraf seperti pada gambar dibawah ini :

**Gambar 1. 2**
**Rating Fox Hotel di Platform Traveloka**

*Sumber : Traveloka*

Pada platform traveloka tersebut Fox Hotel adalah hotel yang mendapatkan rating tertinggi di antara hotel bintang 4 lainnya dan sudah memiliki sertifikat *CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability Standards)* yang memenuhi protokol kebersihan dari kemenparekraf.

Berdasarkan uraian latarbelakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru"**

## RUMUSAN MASALAH

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah di atas maka penulis mencoba menulis rumusan masalah penelitian yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.

## IDENTIFIKASI MASALAH

Adapun identifikasi masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru ?
2. Bagaimana upaya pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru ?

## BATASAN MASALAH

Di dalam penelitian ini, peneliti terfokus dan lebih spesifik pada rencana dan tidak melebar serta tidak membahas berbagai hal lainnya,untuk mempermudah penelitian dan untuk mencapai hasil yang baik. Peneliti memberikan batasan pada penelitian ini sehingga penelitian ini tidak keluar dari permasalahan yang membahas "*Kualitas Pelayanan Waiters Pada Masa Pandemi Covid-19 di Where's The Food Restaurant Fox Hotel Pekanbaru*, dan upaya Fox Hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.

## TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui upaya Fox Hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.

## MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, penulis mengharapkan dengan melakukan penelitian ini bisa menambah kreatifitas,wawasan serta pengalaman peneliti terkait pelayanan *Waiters* khusus nya di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru dan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Riau.
2. Bagi perusahaan, diharapkan perusahaan dapat mengambil sisi positif dari kritik dan saran serta dapat mengetahui kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan *Waiters*.
3. Bagi pembaca, diharapkan pembaca dapat menambah wawasan khusus nya di *F&B Service* dan dapat menjadikan inspirasi untuk kreatifitas dalam *menulis.*

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan".

Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik(2013) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan. Dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan ada dua factor yang mempengaruhi yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan (persived service). Dalam hal ini, apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan harapan tamu maka kualitas pelayanan yang diberikan tersebut dinilai memuaskan (Parasuraman,et al, 2000:162).

Di simpulkan oleh Fandy Tjiptono (2000;54):" Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

MenurutmParasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) menyatakan, kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa yaitu:

#### A. Reliability (Kehandalan)

Keandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya

sesuai dengan jadwal yang disepakati

**B. Assurance (Jaminan/Kepastian)**

Dimensi Jaminan (assurance) merupakan mencakup pengetahuan,kemampuan,kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Dimensi ini terdiri dari empat hal berikutiini:

1) *Competency*, yaitu mencakup keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan optimal.
2) Courtesy (kesopan santunan), dalam pelayanna adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
3) Credibility, perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
4) Security (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal

**C. Empathy (Empati)**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dan tidak membedakan status social pelanggan dalam memberikan pelayanan (Parasuraman, dkk, 1998) pada dimensi ini terdapat tiga hal, yaitu:

1) Accessibility, yaitu kemudahan untuk ,mendekati dan menghubungi pelanggan.
2) Communication skill, yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan anggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.
3) Understanding the costumer, yaitu perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

**D. Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles lebih berupa hal-hal yang kasat mata dalam memberikanolayanan kepada pengguna. Terkait dengan tangibles ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan.

**E. Responsiveness (Daya tanggap)**

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan/atau kesiapan pekerja untuk melayani.

**3. Pengertian Waiters**

Menurut Atmodjo (2005), *waiter atau waitress* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Atmodjo (2005), juga menyatakan

bahwa waiter atau waitress adalah karyawan atau karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

Menurut Soenarno (1995) pramusaji adalah pelayan restoran yang mempunyai tugas menunggumtamu, melayani pemesanan makanan dan minuman dan menyajikan pesanan tersebut kepada tamu tersebut. Sedangkan menurut Soekresno dan Pendit (1998), bahwa pramusaji (disebut juga waiter atau waitress) karyawan atau karyawati restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional.

Putri (2018), Dalam buku Pengantar Akomodasi dan Restoran menjelaskan bahwa waiter/s ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka waiter/s berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. Waiter/s merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet food and beverage departmen seperti restoran room service, bar dan banquet.

## METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut: "Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan agar dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisispasi masalah". Sedangkan Menurut Fellin, Tripodi dan Meyer (1996) mengemukakan bahwa penelitian adalah suatu cara yang sistematik dengan maksud meningkatkan, memodifikasi serta mengembangkan pengetahuan yang dapat di sampaikan (dikomunikasikan) dan diuji (diverifikasi) oleh peneliti lain.

Menurut Sugiyono (2015:207), menjelaskan teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan analisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya di lapangan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Dengan metode ini penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara saksama mengenai aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis sehingga akan memperoleh data-data yang dapat mendukung penyusunan laporan penelitian. Data-data yang diperoleh tersebut kemudian diproses dan dianalisi lebih lanjut dengan dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

**2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Fox Hotel Pekanbaru Jl. Riau No.147 Padang Terubuk, Senapelan, Pekanbaru. Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga April 2021.

**3. Populasi dan Sampel**

**Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80), definisi populasi adalah sebagai berikut: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi merupakan kelompok besar dan wilayah yang menjadi ruang lingkup penelitian (Sukmadinata: 2013). Populasi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersbut. Sabar (2007) menyampaikan bahwa poulasi merupakan keseluruhan subjek penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru pada tahun 2020 yang berjumlah 49.632 orang.

**Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2009: 116). Yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah berkunjung dan mendapatkan pelayanan di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbarupada tahun 2020. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dalam Sugiyonoo (2006:81), yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Besaran sample

N : Besaran populasi

e : Nilai kritis (batas ketilitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel), nilai kritis yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%.

Dengan menggunakan rumus tersebut, dari populasi sebesar 49.632 orang yang mengunjungi *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{49.632}{49.632\ (0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{49.632}{49.632\ (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{49.632}{496{,}32}$$

$$n = 100$$

Jadi dapat diketahui bahwa dari perhitungan kesalahan sebesar 10% adalah 100 orang responden.

**4. Jenis dan Sumber Data**

**Data Primer**

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet (Uma Sekaran, 2011:76).

Data primer yang diperoleh peneliti yaitu kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh data penelitian yaitu tamu yang pernah

berkunjung minimal satu kali ke *Where's The Food restaurant* Fox Hotel Pekanbaru pada tahun 2020.

**Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011:76).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data room occupancy, sruktur organisasi, daftar nama seluruh karyawan, prestasi industri, ulasan tamu di Trip Advisor, sejarah industri, Sertifikat CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability Standards) by Ministry of Tourism and Creative Economi dan dari traveloka.

**5. Teknik Pengumpulan Data**

**Observasi**

Fathoni (2006: 103) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Nasution (2003: 106) mengemukakan bahwa observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perbuatan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Sukardio (2008: 182) mengemukakan bahwa tujuan melakukan observasi adalah untuk mengamati dan mencatat fenomena apa yang muncul yang memungkinkan terjadinya perbedaan di antar kedua kelompok. Tindakan observasi dilakukan peneliti pada umumnya mempunyai tujuan agar dapat mengamati dan mencatat fenomena yang muncul dalam variabel terikat sebagai akibat dari adanya kontrol dan manipulasi variabel.

Observasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru dan bagaimana upaya industri hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.

**Kuisioner**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Menurutmsugiyono (2005: 162), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan denganicara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien agar peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari Responden. Peneliti menyampaikan angket tersebut kepada responden dan diisi oleh responden. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuisioner dengan metode online menggunakan google form. Yang mana dalam penyebaran tersebut tertulis keterangan bahwa yang dapat mengisi kuisioner adalah orang yang pernah berkunjung ke *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru minimal satu kali pada tahun 2020. Penyebaran kuisioner ini disebarkan oleh peneliti melalui berbagai media sosial yaitu instagram dan juga grup whatsapp.

**Wawancara**

Teknik wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan yang berkaitan dengan data

yang dibutuhkan. Menurut sugiyono (2005: 157), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih sedikit/kecil.

| ariabel | Sub Variabel | Indikator | Alat/Ukur |
|---|---|---|---|
| ualitas Pelayanan | Keandalan (*Reliability*) | 1. Pelayanan yang dijanjikan diberikan dengan segera<br>2. Penanganan keluhan tamu<br>3. Pelayanan yang diberikan memuaskan | Kuisioner Observasi Wawancara Dokumentasi |
| | Jaminan/Kepastian (*Assurance*) | 1. *Waiters* yang kompeten<br>2. Sopan santun *waiters* dalam memberikan pelayanan<br>3. *Waiters* yang jujur saat memberikan pelayanan<br>4. *Waiters* yang dapat di percaya saat memberikan pelayanan | |
| | Empati (*Emphaty*) | 1. Akses yang mudah bagi *waiters* untuk menghubungi tamu<br>2. *Communication skill waiters* yang baik<br>3. *Waiters* yang pengertian atas kebutuhan tamu | |
| | Bukti fisik (*Tangibles*) | 1. Kondisi bangunan *Restaurant*<br>2. Kebersihan *Restaurant*<br>3. Kelengkapan peralatan *restaurant*<br>4. Penerapan protokol kesehatan<br>5. Grooming *waiters* (kelengkapan dan kerapian pakaian,rambut)<br>6. Alat-alat dan perlengkapan *waiters* (masker,faceshield,hand gloves) | |
| | Daya Tanggap (*Responsiveness*) | 1. Daya tanggap atau keinginan *waiters* untuk membantu keperluan tamu<br>2. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat<br>3. Keinginan atau kesiapan *waiters* untuk melayani | |

Adapun teknik ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada beberapa pengunjung *Restaurant* dan *F&B Service manager* Fox Hotel Pekanbaru. Dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan. Lalu jawaban dari pengunjung ditulis kedalam hasil penelitian.

**Dokumentasi**

Menurut Arikunto (dalam Supriyanto dan Machfudz 2010: 202), dokumentasi adalah data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, oprasasti, notulen rapat, dan sebagainya. Dalam hal ini teknik yang dilakukan dengan mengambil foto sebagai dokumentasi penelitian.

**6. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut: "Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisispasi masalah".

Perhitungan dilakukan dengan deskriptik kuantitatif ialah yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi suatu gambaran terhadap suatu objek dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

**7. Operasional Variabel**

**Tabel 3. 1**

**Operasional Variabel**

*Sumber : Olahan Data Penulis,2021*

**8. Teknik Pengukuran Data**

Menurut Sugiyono (2011:22) analisis deskriptif merupakan analisis yang mengemukakan tentang data diri responden, yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner. Kemudian, data yang diperoleh dari jawaban responden tersebut dihitung presentasinya.

Dalam kuisioner ini menggunakan skala likert sebagai pengukuran variabelnya. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat

berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2012:133). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka dapat diberi skor dari skala likert, yaitu:

**Tabel 3. 2**
**Skor *Skala likert***

| Skor | Jawaban |
|---|---|
| 1 | Tidak Baik |
| 2 | Kurang Baik |
| 3 | Cukup Baik |
| 4 | Baik |
| 5 | Sangat Baik |

*Sumber: Sugiyono (2012:133)*

Pengukuran indicator variable dari kualitas pelayanan *waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru yakni sebagai berikut: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Adapun indikator-indikator dari kualitas pelayanan di *Where's The Food restaurant* Fox Hotel Pekanbaru terdiri dari berikut ini:

1. Keandalan (*reliability*) dengan 3 indikator
2. Jaminan/Kepastian (*assurance*) dengan 4 indikator
3. Empati (*emphaty*) dengan 3 indikator
4. Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan 6 indikator
5. Daya Taggap (*Responsiveness*) dengan 3 indikator

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### GAMBARAN UMUM

#### 1. Sejarah Fox Hotel Pekanbaru

Pada awalnya Setelah setahun beroperasi dengan Tangram Hotel, di tahun 2017 PT Halla Mohana resmi menggandeng operator hotel yang baru yakni TAUZIA Hotels dengan merek hotel terbarunya yaitu FOX Harris. FOX Harris merupakan perpanjangan dari brand HARRIS yang sudah banyak dikenal sebelumnya. Dengan desain yang kontemporer dan mudah beradaptasi menjadikan FOX Harris pilihan yang tepat bagi PT Halla Mohana untuk me-*rebranding* property hotelnya. Menyasar kelas menengah sebagai target market, FOX Harris hadir dengan nuansa desain yang kontemporer dan tagline "A moment in life" dengan ciri khas warna dominan ungu dan sentuhan ringani ranye yang melambangkan kesegaran dan semangat.

Dari beberapa kandidat yang ada,Wakhirnya pilihan jatuh kepada Tauzia Hotel *Management.* Hal ini dikarenakan kredibilitas Tauzia yang memiliki 117 jaringan hotel yang sudah beroperasi ataupun yang sedang dalamoproses pembangunan di Indonesia, Malaysia, dan Vietnam.

Fox Harris merupakan salah satu *brand* di bawah Tauzia grup yang hadir dengan desain kontemporer dan mudah beradaptasi. Karena itu PT. Halla Mohana merebranding *property* hotelnya dengan tetap mempertahankan kualitas hotel dan pelayananoyang menjadi standar PT. HallaoMohana. Hal tersebut mampu dipenuhi olehoTauzia yang mengusung konsep *Simple-Unique-Friendly*.

Fox Harris Hotel Pekanbaru resmi diperkenalkan pada 8 maret 2018 di bawah pimpinan bapak Dian Septo Pramono sebagai General Manager.

Fox Harris tampil dengan kolase terbaik, baik di *public area* maupun di kamar untuk mencerminkan konsep "*Urban Lifestyle*" dan tidak mengurangi nilai dan unsur melayu Riau. Selain itu, Fox Harris Hotel hadir dengan karakter binatang rubah. Karakter tersebut diberi nama Mr. Gypsy yang diharapkan bisa memberi semangat baru. Fox Harris Hotel didominasi dengan warna ungu dengan sentuhan ringan *orange*. Santai, *homey*, minimalis, dan *cozy* itulah Fox Harris Hotel. Kesan santai terlihat dari cara berpakaian para karyawan hotel dimana mereka menggunakan kaos dan sepatu kets. Meski perubahan yang dilakukan tidak bersifat ekstrim seperti merubah *layout* kamar ataupun bentuk bangunan. Namun perubahan yang dilakukan terhadap *building ID*, totem, dan ornamen di kamar juga area lobi hotel serta seragam karyawan nyatanya telah menampilkan nuansa FOX Harris yang cukup kental.

Pada awal tahun 2020 pihak manajemen Fox Harris Pekanbaru kembali menyatakan perubahan pada nama hotel, yakni dari Fox Harris menjadi Fox Hotel. Fox hotel sendiri terdiri dari 15 lantai dengan jumlah kamar terdiri dari 223 kamar yang terbagi atas tipe kamar *Delux*, *Executive & Fox Dine Package* dan kolam renang indoor dengan pemandangan 360 derajat kota, *gym*, spa, musholla serta 7 ruang pertemuan. Selain beberapa fasilitas trsebut, Fox hotel juga memiliki 7 department guna menunjang kelancaran operasionalnya yaitu *Front Office Department, Food and Beverage Department (Product & Service), Housekeeping Department, Accounting Department, Human Resource Department, Sales Marketing Department, Engineering Department*.

Hotel ini terletak di Jl. Riau No 147, Padang Terubuk, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Fox Hotel adalah hotel milik PT. Halla Mohana, anaknya perusahaan PT. Maha Dasha Utama.

**2. Visi dan Misi Industri**

**a. Visi**

- Membangun pendekatan keberagaman budaya untuk management inovasi dan layanan
- Mempromosikan keaneka ragaman budaya dalam bisnis perhotelan

**b. Misi**

- Merek dan produk ( brand and product )
- Kepuasan pelanggan ( customer satisfaction )
- Pertumbuhan ekonomi ( economic growth )
- Pengembangan carier ( career development )
- Jaringan luas ( extensive network )

**REKAPITULASI HASIL**

Sesuai dengan hasil masing-masing indikator maka untuk lebih jelasnya dibuatkan rekapitulasi sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**
**Rekapitulasi Hasil**

| Sub-Variabel | Indikator | Skor | Kategori |
|---|---|---|---|
| ***Keandalan (Reliability)*** | Pelayanan yang dijanjikan diberikan dengan segera | 409 | **Baik 1019 – 1259** |
| | Penanganan keluhan tamu | 395 | |
| | Pelayanan yang diberikan memuaskan | 417 | |
| | **Total Skor** | **1221** | |
| ***Jaminan (Assurance)*** | *Waiters* yang kompeten | 409 | **Baik** 1359 – 2679 |
| | Sopan santun *waiters* dalam memberikan pelayanan | 435 | |
| | *Waiters* yang jujur saat memberikan pelayanan | 430 | |
| | *Waiters* yang dapat di percaya saat memberikan pelayanan | 422 | |
| | **Total Skor** | **1696** | |
| ***Empati (Empathy)*** | Akses yang mudah bagi *waiters* untuk menghubungi tamu | 416 | **Baik** 1019 – 1259 |
| | *Communication skill waiters* | 411 | |
| | *Waiters* yang pengertian atas kebutuhan tamu | 398 | |
| | **Total Skor** | **1225** | |
| ***Bukti Fisik (Tangibles)*** | Kondisi bangunan *Restaurant* | 451 | **Sangat Baik** 2520 – 3000 |
| | Kebersihan *Restaurant* | 434 | |
| | Kelengkapan peralatan *restaurant* | 416 | |
| | Alat-alat dan perlengkapan *waiters* (masker,faceshield,handgloves) | 411 | |
| | Grooming *waiters*(kelengkapan dan kerapian pakaian,rambut) | 427 | |
| | Penerapan protokol kesehatan Covid-19 | 421 | |
| | **Total Skor** | **2560** | |
| ***Daya Tanggap (Resvonsiveness)*** | Daya tanggap atau keinginan *waiters* untuk membantu keperluan tamu | 415 | **Baik** 1019 – 1259 |
| | *Waiters* memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat | 413 | |
| | Keinginan atau kesiapan *waiters* untuk melayani | 322 | |
| | **Total Skor** | **1250** | |
| **Total Rekapitulasi keseluruhan Sub-variabel** | | **7952** | **Baik** 6459 – 7979 |

*Sumber: Data Olahan, 2021*

Untuk mengetahui jumlah rata-rata adalah jumlah skor dibagi dengan sub indikator, maka diketahui jumlah rata-rata rekapitulasi yaitu 7952dan termasuk dalam kategori baik.

**Upaya Pihak Fox Hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiters* di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru:**

a) Memberikan pelatihan bulanan tentang product knowledge kepada *waiters* agar *waiters* paham dengan menu-menu yang ada di *restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.
b) Mengadakan training basic-basic kepada *waiters* agar *waiters* mengerti dan handal dalam pelayanan.
c) Memberikan target yang harus di capai kepada *waiters* untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja *waiters*.
d) Memberikan rewards kepada *waiters* atas suatu pencapaiannya.
e) Selalu maintenance peralatan di *restaurant*.
f) Mengadakan briefing rutin untuk membahas perubahan-perubahan dan kesalahan-kesalahan yang ada.
g) Menjalin hubungan yang baik dengan seluruh karyawan agar terbentuk lingkungan yang solid.
h) Memberikan pelatihan agar *waiters* mendapatkan sertifikasi sesuai kemampuan dan pekerjaannya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data maka penyusun dapat memberikan kesimpulan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa Pelaksanaan konsep Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru adalah baik, dimana konsep yang digunakan yaitu Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy)*, Bukti Fisik (*Tangibles*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*). Penerapan kualitas pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru dinilai baik oleh tamu/pelanggan yang sudah pernah mengunjungi *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru pada tahun 2020, mulai

dari pelayanan yang dijanjikan diberikan dengan segera, penanganan keluhan tamu, pelayanan yang diberikan memuaskan, kompetensi *waiters*, sopan santun *waiters* dalam memberikan pelayanan, *waiters* yang jujur saat memberikan pelayanan, *waiters* yang dapat di percaya saat memberikan pelayanan, akses yang mudah bagi *waiters* untuk menghubungi tamu, *communication skill waiters*, *waiters* yang pengertian atas kebutuhan tamu, daya tanggap atau keinginan *waiters* untuk membantu keperluan tamu, *waiters* memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, keinginan atau kesiapan *waiters* untuk melayani sudah baik. Untuk kondisi bangunan *restaurant*, kebersihan *restaurant*, kelengkapan peralatan *restaurant*, Alat-alat dan perlengkapan *waiters* (masker,*faceshield*,*handgloves*), *grooming waiters*(kelengkapan dan kerapian pakaian,rambut), penerapan protokol kesehatan Covid-19 sudah sangat baik. Tinggal usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan seluruh indikator tersebut agar berada dalam kategori sangat baik.

2. Upaya yang dilakukan oleh Fox Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan *waiters* di *restaurant* Fox Hotel Pekanbaru adalah:
   a. Mengadakan training tentang product knowledge guna meningkatkan pengetahuan SDM dari *waiters* agar dapat bersaing di masa sekarang.
   b. Memberikan training tentang basic-basic pelayanan kepada *waiters*, agar *waiters* paham dasar-dasar dari pelayanan tersebut.
   c. Bengadakan briefing daily, weekly dan monthly guna memperbaiki kesalahan-kesalahan dan untuk membicarakan rencana-rencana kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data di lapangan yang berjudul "Kualitas Pelayanan *Waiters* Pada Masa Pandemi Covid-19 di *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru", maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Melihat Kualitas Pelayanan *waiters* di *Where's The Food restaurant* Fox Hotel Pekanbaru agar dapat lebih memaksimalkan kualitas pelayannya. Rata-rata semua nya sudah berjalan baik, hanya perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *waiters* nya dengan cara cepat beradaptasi dengan keadaan dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan *waiters* agar maksimal setiap saat. Hasil analisa data dan wawancara dengan Food and Beverage Manager Fox Hotel Pekanbaru adalah pihak industri selalu memikirkan bagaimana cara nya memberikan pelayanan yang terbaik setiap saat mengikuti situasi dan kondisi yang berubah seperti pada saat Pandemi Covid-19. Pihak industri juga berharap agar *waiters* mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik khusus nya pada saat Pandemi Covid-19 demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan serta demi kemajuan *Where's The Food Restaurant* Fox Hotel Pekanbaru.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdurrahmat, Fathoni. 2006.

*Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*.

Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.

Atik, dan Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Atmodjo, Marsum W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Baker, D. A., & Crompton, J. L. 2000. Quality, satisfaction, and behaviour intentions. Annals of Tourism Research, 27(3) 785-804

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media

Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy offset, Yogyakarta

Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo

Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality*, hal 64, Jurnal of Retailing.

Pendit, Nyoman S. 2003, *Ilmi Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.

Putri, Emmita Devi Hari, 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran.* Yogyakarta: Deepublish

Rutoto, Sabar. (2007*). Pengantar Metedologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataan),* Surabaya: Penerbit SIC

Soekarno, & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Soenarno, Adi. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan.* Bandung: Angkasa

Suarthana, 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan.* Kuta Utara: Mapindo

Sugiarti, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran.* 1996: Gramedia Pustaka Utama

Sugiarti, Endar. 1997, *Managemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.

Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Sukresno dan Pendit. (1998). *Pramusaji dan Food and Beverage Service.* Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.

Tarmoezi, Trizno, (2000), *Hotel Front office*, Jakarta: Keisant Blanc

Tjiptono & Chandra, G. ( 2011). *Service, Quality, & Satisfaction.* Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2000, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Universitas Diponegoro.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa,* Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset

Tripodi, Tony., Fellin, Phillip., Henry J. Meyer. 1996. *The Assessment of Social Research*. Illinois: F.E. Peacock Publishers.