

KUALITAS PELAYANAN WAITER DI RESTORAN MAKAN PLACE THE ZURI HOTEL PEKANBARU

Oleh: Risdayanti

risdaaa13@gmail.com

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

Mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Administrasi Bisnis - 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 determine the waiter service at the Place Restaurant, The Zuri Hotel Pekanbaru. Tangibility, Empathy, Reliability Responsiveness and Assurance. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurred by collecting data and information in the field. The key informants in this research are Food and Beverage Management, supervisors and consumers. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded that having a uniform is mandatory, providing a comfortable restaurant space, prioritizing service, providing service in good language, providing solutions and providing good facilities for guests.

Keywords: Service. Waiter, Restaurant, Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel tersebut menjadi salah satu tempat penginapan yang di minati tamu, selain tempat yang strategis di tengah kota biaya nya juga sangat terjangkau. Dalam penelitian ini, penulis akan menjabarkan occupancy Hotel The Zuri periode 2020-2022

Table 1.2
Occupancy Hotel The Zuri 2019-2022

No	Tahun	Persen%
1	2020	12.67%
2	2021	38.31%
3	2022	41.23%

Sumber: Hotel The Zuri Pekanbaru 2023

Pada tabel 1.2 bisa di lihat persentase occupancy di hotel The Zuri Pekanbaru dari tahun ketahun mengalami kenaikan, tetapi pada tahun 2020 tingkat peminat hotel The Zuri pekanbaru mengalami penurunan drastis, dikarenakan di tahun 2020 mengalami wabah covid-19 yang menyebabkan peminat hotel menurun. Akan tetapi di awal tahun 2021 hotel The Zuri sudah mulai aktif kembali dengan memanfaatkan segmentasi pasar ke domestic dan faktor lain yang mempengaruhi tingkat hunian tinggi adalah strategi yang telah di susun oleh manajemen hotel dalam mempromosikan hotelnya masing-masing serta fasilitas yang menunjang kebutuhan tamu selama mengunjungi hotel tersebut berikut data kunjungan Restoran The Zuri:

Tabel 1.3
Kunjungan Restoran Makan Place

No	Tahun	Persen%
1	2020	28.77%
2	2021	48.33%
3	2022	51.33%

Sumber: Hrd The Zuri 2023

Pada tabel 1.3 bisa di lihat persentase Kunjungan Restoran Makan Place di hotel The Zuri Pekanbaru dari tahun ketahun mengalami kenaikan, tetapi pada tahun 2020 tingkat peminat hotel The Zuri pekanbaru mengalami penurunan drastis, dikarenakan di tahun 2020 mengalami wabah covid-19 yang menyebabkan peminat hotel menurun. Akan tetapi di awal tahun 2021 hotel The Zuri

Dalam industri perhotelan, suatu kenyamanan adalah hal yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam menginap atau menikmati fasilitas dan jasa di hotel tersebut. Jika hotel tidak mementingkan kualitas pelayanan maka pengunjung yang mengunjungi hotel akan merasa tidak nyaman juga tidak mau mengulang kembali untuk berlibur serta beristirahat maupun mengadakan suatu event di hotel tersebut. Maka dari itu hotel yang memiliki klasifikasi berbintang sudah seharusnya sangat menjunjung tinggi kualitas dari pelayanan agar tidak menurunkan tamu yang berkunjung melakukan sebuah event kecil maupun besar di hotel. Berikut data karyawan *food and beverage Service* di hotel Pekanbaru.

Tabel 1.4
Data Karyawan Food And Beverage Service The Zuri Hotel Pekanbaru

No.	Karyawan	Jumlah
1	Food & Beverage	1

	Manager	
2	Food & Beverage Supervisor	1
3	Food & Beverage Captain	2
4	Waiter	7
5	Waitress	4
Jumlah		15 orang

Sumber : HRD The Zuri Pekanbaru, 2023

Kegiatan utama yang harus dilakukan saat Pelayanan yakni: mengambil dan memproses pelayanan di Restoran, menata tray dan trolley, menyediakan pelayanan restoran untuk hidangan makanan dan minuman, dan memberi tagihan pelayanan restoran serta membersihkan area restoran. Berikut data schedule karyawan restoran makan place The Zuri Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.5
Data Schedule Karyawan Restoran Makan Place The Zuri Pekanbaru

No	Keterangan	Jumlah
1	Shift Pagi	5 Orang
2	Shift Sore	3 Orang
3	Shift Malam	1 Orang

Sumber: HRD The Zuri Pekanbaru, 2023

Dalam pelayanan operasional di restoran makan place The Zuri 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 Restoran Makan Place yang kurang inisiatif dalam melayani tamu. Mereka lebih mementingkan rasa letih

yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan. Berikut adalah tabel keluhan tamu terhadap pelayanan di The Zuri Hotel Pekanbaru

Tabel 1.6
Keluhan Tamu (Guest Complain) Terhadap Pelayanan Restoran Makan Place The Zuri Pekanbaru Tahun 2022)

No.	Keluhan Tamu
1.	Kurangnya sarana dan prasarana dalam operasional
2.	Lambat mengantar pesanan
3.	Kurang ramah dan kurang senyum

Sumber : Restoran The Zuri Pekanbaru 2023

Hotel berbintang tentunya tidak akan bisa terlepas dengan yang namanya komplain tamu. Komplain itu sendiri adalah keluhan atas ketidakpuasan atas service barang dan jasa yang dirasakan individu dan komplain tersebut biasa nya ditujukan oleh perseorangan atau hotel yang menjual pelayanan bidang jasa. Komplain ini bisa terjadi dimana saja terutama didepartemen yang ada dihotel, jika karyawan atau fasilitasnya tidak dipergunakan dengan baik dan dengan kegunaannya.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “Pelayanan Waiter Di Restoran Makan Palce The Zuri Hotel Pekanbaru

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana Pelayanan Waiter di Restoran Makan Palce The Zuri Pekanbaru?
- b. Bagaimana kendala Pelayanan Waiter di Restoran Makan Palce The Zuri Pekanbaru

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dari yang telah tertuang di latar belakang maka peneliti membatasi masalah yaitu pelayanan waiter di restoran palce the zuri pekanbaru. Permasalahan yang dibahas dibatasi oleh penulis agar tidak terlalu umum atau menyimpang, dan untuk memungkinkan penulis mencapai tujuannya dalam melakukan upaya penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan yang sudah dijelaskan, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini ialah:

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Waiter di Restoran Makan Palce The Zuri Pekanbaru.
- b. Mengetahui kendala Pelayanan Waiter di Restoran Makan Palce The Zuri Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis, penelitian ini berguna menjadi bahan *referensi* dan pengembangan ilmu dalam bidang kepariwisataan
2. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dijadikan menjadi bahan guna mencoba menemukan gagasan baru dan masukan kepada pihak The Zuri Pekanbaru, terutama di bagian Pelayanan Waiter.
3. Bagi Perusahaan / Hotel, sebagai masukan bahan pertimbangan bagi pimpinan

hotel untuk menerapkan kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan mutu pelayanan waiter di The Zuri Pekanbaru

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Menurut Murphy Alam Sedarmayanti (2014), pariwisata mencakup seluruh komponen yang saling berhubungan (termasuk perjalanan, industri, pengunjung, dan daerah tujuan wisata) yang timbul dari kunjungan ke daerah tujuan wisata, dengan ketentuan kunjungan tersebut tidak bersifat tetap dan tidak melebihi jangka waktu satu tahun.

Dari pengertian pariwisata diatas, pariwisata mencakup semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan yang dilakukan sementara waktu di luar lingkungan adat setempat untuk tujuan rekreasi, relaksasi, hiburan, atau akses terhadap suasana baru.

2.2 Hotel

Widanaputra (2009), hotel adalah suatu usaha penginapan yang dikelola secara komersial yang beroperasi dengan memanfaatkan sebagian atau keseluruhan struktur yang sudah ada untuk menawarkan penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan layanan tambahan, di mana fasilitas dan layanan ini tersedia bagi pengunjung yang bermalam dan anggota masyarakat umum.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha yang dikelola oleh suatu perusahaan pengelola yang menawarkan jasa penginapan, makanan, dan minuman kepada pelanggannya dengan imbalan imbalan yang sepadan dengan mutu pelayanan yang diberikan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012), menggambarkan lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik estetis dari infrastruktur, material, dan peralatan organisasi yang berwujud, selain perilaku personelnnya.
2. Empati (Emphaty), bahwa perusahaan menunjukkan kesadaran akan kekhawatiran pelanggannya dan bertindak demi kepentingan terbaik mereka, selain menawarkan jam operasional yang nyaman dan layanan yang dipersonalisasi.
3. Keandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan tepat waktu dan akurat pada kali pertama, tanpa melakukan kesalahan apa pun.
4. Daya tanggap (Responsiveness), sehubungan dengan kesiapan dan kapasitas anggota staf untuk membantu pelanggan dan memenuhi permintaan mereka, termasuk mengkomunikasikan antisipasi kedatangan layanan dan memberikan layanan dengan segera.
5. Jaminan (Assurance), pembentukan lingkungan yang aman bagi pelanggan dan penanaman kepercayaan klien terhadap organisasi dapat dihasilkan dari perilaku karyawannya. Jaminan juga berarti bahwa personel secara konsisten menunjukkan kesopanan dan memiliki

keahlian serta kemampuan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau permasalahan pelanggan secara efektif.

Berlandaskan 5 dimensi tersebut, dikatakan bahwasanya kelima dimensi tersebut bisa dipergunakan menjadi alat ukur bagi perusahaan atas memberi kualitas pelayanan pada pelanggan.

2.4 Food and Beverage Departemen

Food and beverage departemen secara garis besar dibagi atas 2 bagian yakni:

- 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*.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *food and beverage* departemen ialah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan perencanaan, pengelolaan serta pengendalian yang meliputi penyajian makanan dan minuman.

2.5 Waiter

Marsum WA, Siti F. (2016) mendefinisikan waiter/waitress sebagai individu yang dipekerjakan di setiap restoran dengan tanggung jawab resmi untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman pelanggan secara profesional. Melalui komunikasi pelanggan yang efektif, seorang waiter/waitress mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dan segera memenuhi kebutuhan mereka.

Hasilnya, pramusaji restoran mampu memenuhi kebutuhan makanan dan minuman pelanggan secara efektif dan memuaskan.

2.6 Standar Operasional (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP), sebagaimana dikemukakan oleh Sailendra (2015), berfungsi sebagai panduan praktis bagi organisasi untuk menjamin kelancaran usaha operasionalnya. Untuk menjaga konsistensi kualitas keluaran hotel, SOP digunakan oleh hampir setiap organisasi. Mereka tidak berfungsi sebagai penghalang operasional namun sebagai mekanisme kontrol. Sangat disarankan agar semua bisnis menjaga kebijakan dan prosedur yang mengatur operasi mereka. Hal ini memastikan bahwa semua pemangku kepentingan, termasuk manajemen, karyawan, dan masyarakat umum, mendapat informasi yang baik tentang tanggung jawab yang terkait dengan tugas yang diberikan. Selain itu, hal ini juga mendorong transparansi dan kejelasan dalam pelaksanaan semua prosedur layanan.

2.7 Penanganan Komplain

Saat pelayanan yang diberikan tidak pas atau sesuai dengan ekspektasi dari tamu ataupun pelanggan maka tamu atau pelanggan akan melakukan komplain ke pemberi jasa tersebut. *Handling complaint* merupakan strategi atau siasat yang perusahaan gunakan untuk belajar ataupun menyelesaikan semua kegagalan perusahaan dan memperbaiki citra baik perusahaan dimata konsumen (Hart, Heskett dan Sasser 1990). *Complaining* sendiri berdasar pada Hoffman dan Bateson (2002) : “*Expressing discontent, dissatisfaction, protest, resentment, or regret*” yang bisa dijabarkan bahwasanya keluhan atau komplain adalah ekspresi dari ketidakpuasan, rasa jengkel, atau rasa kesal.

Sedangkan Adi Sunarno (2006) mengatakan cara penyelesaian atau penanganan keluhan menggunakan cara *HEAT*, yaitu :

1. *Heat them out*. Yaitu dengan mendengarkan semua keluhan tamu dan jangan ditanggapi secara amarah atau emosi. Sekalipun tamu melakukan keluhan yang membuat sakit hati dan membuat perasaan tersinggung, tetap dengarkan semuanya secara seksama.
2. *Empathize*. Yaitu dengan memperlihatkan rasa kita berempati kepada pelanggan. Yang mana dengan berusaha untuk ikut dalam perasaannya dan mencoba untuk merasakannya. Yang kemudian harus mencoba untuk bisa mencari solusi kemudian memberikan kalimat empati seperti, saya memahami apa yang anda rasakan. Jika saya menjadi anda, saya akan merasakan hal yang sama, dan lain sebagainya.
3. *Apologize*. Yaitu dengan cara berkata maaf yang ditujukan kepada pelanggan. Untuk prihal penanganan keluhan dari tamu, tidak ada yang menjadi sasaran kesalahan. Pada dasarnya, karyawan meminta maaf dikarenakan telah membuat pelanggan merasa tidak suka ataupun nyaman dengan sikap atau perlakuan yang mereka terima.
4. *Taking of proper action and follow up*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian mencakup semua prosedur yang diperlukan untuk desain dan pelaksanaan penelitian. Penelitian kualitatif, sebagaimana didefinisikan oleh Saryono (2010), digunakan untuk menguji, mengungkapkan, menggambarkan, dan menjelaskan karakteristik atau atribut pengaruh sosial yang tidak dapat diukur, dijelaskan, atau dideskripsikan. Desain penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah desain penelitian kualitatif. Harapannya adalah bahwa metode kualitatif akan menjelaskan fenomena secara komprehensif melalui pengumpulan data dalam jumlah besar. Penekanan penelitian ini bukan pada ukuran populasi. Ketika data yang dikumpulkan bersifat komprehensif dan mampu menjelaskan fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Lokasi Penelitian
- b. Waktu Penelitian

3.3 Subjek Penelitian

Informasi kunci adalah sumber data yang penulis perlukan untuk penelitian ini. Informan dipilih menurut kriteria yang sesuai atau karakteristik khusus dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi pada data penelitian ini.

Hendarsono dalam Suyanto (2005), terdapat 3 jenis informan penelitian, yaitu:

- a. Informan kunci (key information), merupakan orang yang memiliki informasi penting sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti

Dalam penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Waiter di Restaurant Makan Place The Zuri Hotel Pekanbaru” menggunakan narasumber dari Food and Beverage Departement sebagai

subjek penelitian. Narasumber yang diwawancarai adalah 1 orang dari Food and Beverage Manager, 1 orang dari Act Asst. Banquet Manager, dan 1 orang dari Waiter Food and Beverage.

- b. Informan utama, merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian

3.4 Sumber dan Jenis Data

- a. Data Primer
- b. Data sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi

3.6 Teknik Analisis Data

Model analisis interaktif digunakan untuk melakukan analisis data kualitatif untuk penelitian ini. Kegiatan analisis data meliputi:

- 1) Reduksi Data.
- 2) Penyajian Data Merupakan susunan data yang bersifat deskriptif naratif dan memungkinkan penarikan temuan penelitian
- 3) Penarikan Kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.5 Pelayanan Waiter Di Restoran Makan Place di The Zuri Pekanbaru

4.5.1 Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Kemampuan ini dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan. *Tangible* (Bukti Fisik) adalah fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh perusahaan pemberi jasa dalam berbagai bentuk. Aspek *tangible* yang disediakan

akan sangat menentukan kepuasan dari pelanggan atau pengguna jasa.

4.5.1.1 Kerapian Waiter/waitress dalam menghadapi konsumen

Kerapian pegawai yang bekerja dalam suatu perusahaan merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Kerapian menjadi cerminan diri dari sikap dan kepribadian seseorang yang hendaknya harus lebih diperhatikan karena memberikan kesan dan penilaian tersendiri bagi orang-orang yang melihatnya. Pegawai dengan penampilan (*Grooming*) yang baik akan memberikan citra yang baik pula pada perusahaan. Kerapian dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan sehingga pelanggan dapat terlayani dengan baik dan merasa puas.

Hasil wawancara diatas bahwa Hotel The Zuri memiliki pakaian seragam yang sudah menjadi kewajiban setiap hari kerja dalam melayani konsumen. Pakaian harus terlihat rapi, wangi dan juga bersih yang menjadi point penting bagi di perusahaan ini. tidak hanya pakaian, tetapi kerapian rambut juga diperhatikan.

Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan

1. Hotel The Zuri memiliki pakaian seragam yang sudah menjadi kewajiban setiap hari kerja dalam melayani konsumen yang harus terlihat rapi, wangi dan juga bersih juga dengan kerapian rambut pegawai

4.5.1.2 Fasilitas Restoran Makan Place

Restoran Makan Place menjadi Sebuah Komponen penting dalam pelayanan kepada konsumen yang menginap maupun tidak menginap. Oleh karena itu, hotel the zuri harus

senantiasa menjadikan tempat makan yang bersih dan juga nyaman.

Hasil wawancara diatas bahwa Hotel The Zuri Menyediakan ruang restoran yang nyaman dan juga cukup luas, rapi serta bersih dan didukung oleh beberapa menu makanan.

Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan

1. The Zuri Hotel menyediakan ruang Restoran yang nyaman dan juga cukup luas, rapi serta bersih dan didukung oleh beberapa menu makanan yang menarik.

4.5.2 Emphaty (Empati)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan merupakan inti dari pelayanan prima bagi seorang konsumen. Empati yaitu menunjukkan kepada konsumen melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja pelayanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka terhadap pelanggan.

1.5.2.1 Sikap Waiter/Waitress Dalam Memahami Keluhanan Konsumen

Seorang karyawan pada suatu perusahaan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan serta kebutuhan Konsumennya. Para karyawan yang lamban akan membuat konsumen lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan konsumen. Jika seorang konsumen mendapatkan yang menjadi kebutuhannya membuat hubungan antara perusahaan dan para

pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya.

Hasil wawancara diatas bahwa the zuri hotel selalu mengedepankan akan pelayanan demi kenyamanan konsumen. Salah seorang konsumen komplek terhadap tagihan makanan dipesan. Meminta kasir untuk mengecek kembali makanan pesanan saya dan mengantikan tagihan makan dipesan Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. The Zuri Hotel selalu mengedepankan akan pelayanan demi kenyamanan pelanggan

1.5.2.2 Sikap Waiter/Waitress Dalam Menjawab Keluhanan Konsumen

Keluhan pelanggan bagi suatu perusahaan dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut. Oleh karena itu sebagai pemberi jasa pelayanan kita harus bisa menjadi pendengar yang baik atas setiap keluhan. Dengan mendengarkan keluhan pelanggan, perusahaan dapat menjadi pilihan terbaik bagi pelanggan dan membawanya untuk terus melakukan pembelian secara berkelanjutan di masa yang akan datang.

The Zuri Hotel selalu mencoba memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai keluhan mereka dengan sebaik mungkin dan bahasa yang mudah dipahami. Sebagai

perusahaan yang bergerak dibidang jasa The zuri Hotel berusaha untuk mendengarkan dan menjawab keluhan mereka dengan tetap tenang dan juga tidak berkesan membela diri.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. The Zuri Hotel selalu mencoba memberikan pemahaman kepada konsumen dengan sebaik mungkin dan bahasa yang mudah dipahami
2. The Zuri Hotel berusaha untuk mendengarkan dan menjawab keluhan pelanggan dengan tetap tenang dan juga tidak berkesan membela diri

4.5.3 Kehandalan (*Realibility*)

kehandalan tampak dari variasi hidangan yang bervariasi dan ketersediaan bahan makanan segar. Menu tersebut tidak hanya menggoda selera, tetapi juga memperhatikan preferensi diet dan kebutuhan khusus tamu. Koki yang terampil dan berpengalaman menjamin bahwa setiap hidangan disajikan dengan presisi, menciptakan pengalaman kuliner yang tak terlupakan.

manajemen restoran bekerja keras untuk memastikan operasional yang lancar. Persediaan yang teratur, staf yang terlatih dengan baik, dan sistem pembayaran yang efisien semuanya berkontribusi pada kehandalan pelayanan. Setiap aspek dari pengalaman tamu direncanakan dan dikelola dengan teliti, memberikan kepercayaan kepada tamu bahwa mereka berada di tempat yang dapat diandalkan.

kehandalan restoran tidak hanya merujuk pada makanan yang lezat, melainkan juga pada keseluruhan pengalaman yang menyatukan keahlian kuliner, layanan yang ramah, dan manajemen yang efisien. Ini adalah narasi tentang sebuah tempat yang dapat diandalkan untuk memberikan

kenangan luar biasa di setiap kunjungan.

4.5.3.1 Memberikan Pelayanan Yang Baik Kepada Tamu Di Restoran Makan Place

setiap tamu menjadi protagonis dalam narasi pelayanan yang luar biasa. Begitu tamu melangkah masuk, mereka disambut dengan senyum hangat dan suasana yang penuh keramahan. Di restoran ini, pelayanan yang baik bukan sekadar tugas, tetapi seni yang dihayati oleh seluruh staf.

Setiap meja terhiasi dengan kebersihan dan ketertiban, menciptakan lingkungan yang mengundang tamu untuk menikmati pengalaman kuliner mereka. Dengan setiap sentuhan, meja disiapkan dengan cermat untuk melayani setiap tamu dengan penuh perhatian.

pelayan yang profesional muncul dengan pengetahuan yang mendalam tentang menu. Mereka tidak hanya menjelaskan hidangan dengan detail, tetapi juga dengan penuh antusiasme merekomendasikan kombinasi rasa yang menakjubkan. Keterlibatan mereka menciptakan hubungan yang personal, seolah-olah setiap tamu adalah teman lama yang datang berkunjung.

Pelayanan yang baik di restoran Makan Place tercermin dalam kecepatan dan efisiensi. Setiap pesanan diambil dan disajikan dengan presisi, menghormati waktu tamu tanpa mengurangi kualitas pengalaman kuliner. Dalam keintiman ruang makan, pelayan dengan gesit memenuhi kebutuhan tanpa harus diminta, menciptakan kesan pelayanan yang tak terlupakan.

Selain kepiawaian pelayan, manajemen restoran Makan Place selalu berada di belakang layar untuk memastikan operasional yang mulus. Dari dapur hingga layanan pelanggan, setiap elemen diurus dengan teliti untuk memberikan pengalaman yang mengesankan.

Sehingga, setiap tamu yang meninggalkan restoran Makan Place membawa pulang lebih dari sekadar kenangan kuliner. Mereka membawa pulang kisah tentang pelayanan yang tulus, kehangatan, dan kepuasan yang menjadi bagian tak terpisahkan dari narasi setiap hidangan yang dihidangkan. Restoran Makan Place bukan hanya tempat makan; ini adalah panggung di mana cerita pelayanan yang tak terlupakan ditulis setiap hari.

Berikut hasil wawancara diatas dapat disimpulkan Restoran Makan place memberikan pelayanan dengan optimal bagi konsumen. Meskipun tamu yang cuman menanyakan menu makan/minuman akan tetap dilayani dengan baik dan diberikan informasi yang tepat.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. Restoran Makan place memberikan pelayan optimal terhadap konsumen meskipun cuman menanyakan menu.

1.5.3.2 Akurasi Pelayanan Sehingga Pelanggan Merasa Puas Di Restoran Place

akurasi pelayanan menjadi kunci utama untuk menciptakan pengalaman bersantap yang luar biasa. Setiap pesanan harus disajikan dengan teliti sesuai dengan keinginan pelanggan. Mulai dari mengambil pesanan dengan seksama hingga penyajian hidangan yang sesuai dengan spesifikasi, setiap langkah memerlukan tingkat akurasi yang tinggi. Dengan fokus pada detail dan koordinasi yang baik antara dapur dan layanan, restoran dapat membangun reputasi yang solid berdasarkan kehandalan dan kualitas pelayanan yang konsisten.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan manajemen bertanggung jawab dan juga ikut adil dalam melayani konsumen dan memastikan

fasilitas yang diberikan kepada konsumen biar berasa puas. Dan memberikan info akurat kepada konsumen tentang menu yang disediakan.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara di atas:

1. Manajemen food and baverage juga ikut serta dalam melayani konsumen dan bertanggung jawab dengan pelayanan dan fasilitas konsumen

4.5.4 Ketanggapan/kepedulian (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan suatu sikap ataupun kebijakan yang harus dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan harus mampu dan bersedia dalam memberi pelayanan ataupun memenuhi permintaan yang diberikan oleh pelanggan pada saat melakukan suatu perjalanan. Perusahaan juga harus mampu menjelaskan kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Dengan adanya sikap *responsiveness* (daya tanggap) ini maka akan menjadi point penting untuk suatu perusahaan dan juga menjadi suatu keberhasilan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1.5.4.1 Kepedulian Waiter/Waitress Dalam Menghadapi Keluhanan Tamu Di Restoran Makan Place

Dalam suatu perusahaan banyak sekali terjadi keluhan yang ditujukan oleh pelanggan kepada perusahaan. Penanganan keluhan pelanggan ini sangat berpengaruh penting terhadap perusahaan karna dengan adanya keluhan dari pelanggan maka perusahaan dapat menilai sejauh mana

kepuasan terhadap produk ataupun jasa yang telah diberikan. Pihak perusahaan harus memiliki cara dalam mengatasi hal tersebut agar tetap menjalani komunikasi yang baik dengan pelanggan. Perusahaan harus menunjukkan sikap peduli dan empati terhadap keluhan yang disampaikan serta mampu memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pelanggan ketika ingin melakukan perjalanan ataupun menikmati produk yang ditawarkan.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan sangat bertanggung jawab dan sangat peduli terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen dan perusahaan juga akan memberikan bantuan bahkan solusi atas keluhan pelanggan walaupun terkadang karyawan mengalami sedikit kesulitan dalam menyelesaikan masalah pelanggan namun itu tidak menjadi masalah bagi karyawan karna ini merupakan bentuk tanggung jawab karyawan terhadap tamunya apabila mengalami kesusahan ataupun kendala, oleh karena itu bagi karyawan sangat penting memahami jobdesk nya dalam melayani tamunya.

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. perusahaan sangat peduli dan bertanggung terhadap keluhan pelanggan
2. perusahaan akan memberi bantuan atau solusi terhadap keluhan pelanggan
3. perusahaan bertanggung jawab terhadap karyawan apabila tamu mengalami kendala

1.5.4.2 Mengabulkan Harapan Konsumen

mengabulkan harapan pelanggan bukan sekadar tujuan, melainkan misi yang dihayati. Setiap kunjungan diwarnai dengan upaya maksimal untuk

memenuhi preferensi dan keinginan setiap tamu. Mulai dari suasana yang dirancang untuk kenyamanan hingga menu yang diperkaya dengan pilihan lezat, restoran ini berkomitmen untuk menciptakan pengalaman yang sesuai dengan harapan tinggi pelanggan. Staf yang ramah dan sigap siap menjawab setiap permintaan, memastikan bahwa setiap detik di Restoran Makan Place adalah momen yang memuaskan dan memuaskan harapan setiap konsumen. Penulis melakukan wawancara bersama Manajemen Food And Beverage tentang bagaimana Mengabulkan Harapan Konsumen

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan perusahaan bergerak di dunia perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Selama konsumen memilih menu makanan/minuman pelayanan restoran makan place selalu berusaha menanyakan apa yang dibutuhkan konsumen. Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. Perusahaan bergerak dibidang perhotelan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen
2. Pelayan restoran makan place selalu menanyakan apa yang dibutuhkan konsumen

4.5.5 Jaminan Kepastian (Assurance)

jaminan kepastian menjadi fondasi dari setiap pengalaman kuliner. Mulai dari kualitas bahan baku yang dipilih dengan cermat hingga persiapan menu oleh koki terampil, setiap langkah diambil dengan keakuratan dan standar tertinggi. Makanan disajikan dengan konsistensi luar biasa, memastikan bahwa setiap hidangan memberikan cita rasa yang selalu memuaskan. Dalam suasana yang penuh perhatian, Restoran Makan Place memberikan jaminan bahwa setiap tamu akan menikmati

tidak hanya hidangan lezat tetapi juga kepastian bahwa setiap detail dikelola dengan teliti untuk menciptakan pengalaman kuliner yang tak terbandingkan

4.5.5.1 Kenyamanan Kepada Konsumen

Hal sangat penting diperhatikan oleh perusahaan adalah kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Apabila suatu perusahaan telah mendapat kepercayaan penuh dari konsumen maka perusahaan tersebut bisa dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. kemampuan inilah yang harus dijaga dan dikembangkan oleh perusahaan dengan cara selalu menerima dan memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan dan juga menerapkan sifat terbuka terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan. dengan demikian pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan mempunyai staff yang sangat handal dalam menjalankan tugasnya masing masing. Perusahaan juga sangat mementingkan keamanan dan kenyamanan konsumen oleh karena itu perusahaan telah menyediakan fasilitas yang terbaik untuk konsumen agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan nantinya baik itu yang disengaja ataupun tidak disengaja. Perusahaan juga selalu memberikan informasi terbaru menu makan/minuman agar konsumen tidak kecewa pada saat pesanan yang sampai. Apresiasi yang diberikan oleh konsumen juga merupakan tingkat kepercayaan yang telah diberikan kepada perusahaan

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. staf perusahaan sudah handal dalam menghandle tugas nya masing masing
2. perusahaan telah menyediakan fasilitas terbaik untuk konsumen
3. informasi yang diberikan perusahaan merupakan informasi terbaru menu makan/minuman dan bahan2.
4. apresiasi konsumen merupakan tingkat kepercayaan yang telah diberikan kepada perusahaan diberikan.

4.5.5.2 Menangani Keraguan Konsumen di Restoran Makan Place

Restoran Makan Place dikenal dengan keunggulan pelayanannya, tak jarang konsumen datang dengan keraguan dan ekspektasi yang beragam. Beberapa mungkin ragu tentang pilihan menu yang sesuai, sementara yang lain mungkin merasa khawatir tentang layanan yang dapat mereka harapkan. Namun, begitu melewati pintu, keraguan tersebut mereda menjadi rasa penasaran yang dijawab dengan sambutan hangat, menu yang terasa seperti petualangan kuliner, dan layanan yang memanjakan. Restoran Makan Place bertekad untuk mengubah keraguan menjadi keyakinan, menciptakan pengalaman tak terlupakan yang menghapus setiap keraguan pelanggan.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan berbekal pengalaman dan juga ilmu yang memiliki selama berkerja di restoran place. perusahaan berusaha meyakinkan konsumen dengan testimoni dari konsumen lain yang memesan makanan di restoran place. kami juga memberikan informasi menu makan/minuman serta bahan yang dipakai. Dan juga karyawan juga tidak memaksa ataupun mendesak serta karyawan menawarkan makan/minuman

yang promo untuk membantu konsumen dalam keraguan

Penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil wawancara diatas

1. Restoran Makan Place mempunyai karyawan berbekal pengalaman dan juga ilmu
2. Restoran Makan Place memberikan informasi tentang menu dan bahan-bahan yang dipakai
3. Karyawan Restoran Makan Place menawarkan menu makan/minuman yang promo untuk membantu konsumen

1.6 Kendala Pelaksanaan pelayanan Operasional di Restoran Makan Place The Zuri Hotel Pekanbaru

4.6.1 Miss Communication antar karyawan Food and Beverage Service

The Zuri Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang ikut serta dalam penjualan tempat, makanan dan minuman yang ada di hotel Pekanbaru. Dengan banyaknya tamu yang berkunjung di restaurant dan tamu menjadi meningkat pada saat weekend, komunikasi antar karyawan tentu harus dijaga dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tamu. Terlebih lagi pada saat breakfast, F&B manager kurang melakukan briefing antar karyawan sebelum melayani tamu dikarenakan minimnya waktu yang tersedia, sehingga sering terjadi salah paham antar karyawan dalam pelaksanaan.

F&B Manager, Asst. Banquet Manager, dan F&B Supervisor selalu berkoordinasi mengenai pelayanan terhadap tamu, namun terkadang juga lalai dalam mengontrol waiter yang sedang tidak melakukan pelayanan, waiter sering melewati tahapan yang umum pelayanan yang ada. Waiter

mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan F&B Manager, Act. Asst. Banquet Manager dan waiter yang lainnya dikarenakan banyaknya jumlah tamu dan jumlah pramusaji yang terbatas karena terbagi juga ke dalam event banquet dadakan yang terjadi. Waiter diberitahu adanya event dan langsung mengerjakan pelayanan di event tersebut dan terkadang saat melakukan pelayanan di restaurant, disaat yang bersamaan melakukan pelayanan di event banquet.

4.6.2 Terbatasnya Menu yang dimiliki Restaurant

Dengan terbatasnya menu yang dimiliki restaurant, sering terjadinya kebingungan waiter dalam melakukan pesanan dikarenakan menu yang dipesan bahannya kosong sehingga menghambat dalam pelaksanaan *taking order* bila tamu banyak dan datang di waktu yang bersamaan dan itu membuat habisnya waktu hanya dalam proses *taking order*.

4.6.3 Keterlambatan Pelayanan dalam Penyajian Menu

Dikarenakan terbatasnya menu yang dimiliki, bila tamu sudah *order*, waiter kesulitan dalam melakukan pelayanan penyajian yang efisien, dikarenakan petugas bagian restaurant menunggu orderan yang lain datang dan lengkap terlebih dahulu membuat tamu lama menerimanya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terkait dengan Pelayanan Waiter Di Restoran Makan Place The Zuri Pekanbaru secara keseluruhan dapat disimpulkan pelaksanaan pelayanan pada Restoran Makan Place masih terdapat beberapa kekurangan. Hasil penelitian yang

penulis lakukan dapat diuraikan sebagai berikut

1. Restoran Makan Place memiliki pakaian seragam yang sudah menjadi kewajiban setiap hari kerja dalam melayani konsumen. Pakaian harus terlihat rapi, wangi dan juga bersih yang menjadi point penting bagi di perusahaan ini. tidak hanya pakaian, tetapi kerapian rambut juga diperhatikan.

The Zuri menyediakan restoran makan place yang nyaman dan juga cukup luas, rapi serta bersih dan didukung oleh beberapa fasilitas The Zuri selalu mengedepankan akan kualitas pelayanan demi kenyamanan konsumen. Dibuktikan dengan adanya fasilitas, promosi menu makan/minuman. Salah seorang konsumen mempunyai permintaan untuk mengganti bil pembayaran yang salah. The Zuri berusaha untuk mendengarkan dan menjawab keluhan mereka dengan tetap tenang dan juga tidak berkesan membela diri The Zuri Hotel sangat membantu sekali pada setiap permasalahan, keluhan, juga kendala yang dialami konsumen The Zuri memberikan pelayanan dengan baik dan diberikan informasi yang tepat. kepada pelanggan meskipun hanya sekedar menanyakan paket wisata. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan seperti informasi mengenai biaya dan juga produk wisata lainnya

2. perusahaan sudah memberikan pelayanan yang cukup cepat dan tanggap dalam melayani konsumen dan juga sudah melakukan segala tanggung jawabnya dengan baik walaupun hanya ada 1 (satu) orang yang

melayani konsumen di tempat. perusahaan selalu menerima keluhan apapun yang masuk dari pelanggan dengan baik tanpa membedakan kelas sosial pelanggan dan juga memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan konsumen. perusahaan selalu berusaha menyesuaikan keinginan konsumen dengan menu makan/minuman disediakan dan juga menyesuaikan dengan budget yang dimiliki oleh konsumen.

3. perusahaan mempunyai staff yang sangat handal dalam menjalankan tugasnya dan juga menyediakan fasilitas yang terbaik untuk pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan nantinya. Perusahaan juga selalu memberikan informasi terbaru tentang menu makan/minuman agar pelanggan tidak kecewa pada saat menyantap hidangan. Sesuai keahlian masing-masing.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap Pelayanan Waiter Di Restoran Makan Place The Zuri Pekanbaru sebagai berikut.

1. Kepada The Zuri Hotel Pekanbaru memperhatikan karyawan. Menu makan dan keterlambat pelayanan dalam penyajian menu. Dikarenakan miss communication antara karyawan dan juga menu harus Perbarui setiap hari
2. kepada Restoran Makan Place di Pekanbaru harus menambah karyawan. Dikarenakan terbatasnya menu yang dimiliki, bila tamu sudah *order*, *waiter* kesulitan dalam melakukan pelayanan penyajian yang efisien, dikarenakan petugas bagian restaurant menunggu

orderan yang lain datang dan lengkap terlebih dahulu membuat tamu lama menerimanya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.J Burkat dalam Damanik (2006) *Perencanaan Ekowisata*.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Arfan Ikhsan. 2008. *Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Lawson dan Band Bovy (1977, Mathieson dan Wall, 1982:31).dalam Pitana, I Gde dan Gayatri Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer*,

- Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Pitana, I. Gede dan Gyatri, Putu. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sedarmayanti. 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan & Industri Pariwisata (Bunga Rampai Tulisan Pariwisata)*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinaga, Supriono. 2010. *“Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah”*. Kertas Karya. Program D3 Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.