Jurnal Sosial Pariwisata
2020, Vol. 2, No. 1, hal 1-14
Journal homepage: https://journal.akparnas.ac.id/index.php/jsp

PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN SEORANG WAITER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU RESTORAN HOTEL GRAND MENTARI BANJARMASIN)

Agung Yoga Asmoro
Akademi Pariwisata Nasional Banjarmasin
Email : agungyoga@gmail.com

Keywords :
Service Quality
Waiters
Gues Satisfaction

Abstract
Problems related to the service quality of a waiter at the Grand Mentari Hotel Banjarmasin restaurant affects guest satisfaction while at the Grand Mentari Hotel Banjarmasin restaurant.The method used in this study is a descriptive method, which describes or describes phenomena that occur based on data obtained in the field, namely the service of a waiter in providing services to guests and responses to the quality provided.The results of this study are, guest complaints about the services provided by the hotel so that it affects the arrival rate of guests who come, while judging from guest responses to the variable level of guest satisfaction that the quality of service by the waiter is quite good, but there are still some things that need to be improved and further improved such as from services that are still unsatisfactory for guests such as being more sensitive to guests, waiters knowing how to serve guests politely, greeting new guests politely, serving quickly and responsively, and giving full attention to serving guests. The conclusion of this study is that the quality of service provided by the waiter is quite good but still needs to be improved and improved. Efforts are made to improve the quality, progress, and progress of the hotel, namely by increasing supervision and action on the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP), conducting training on service to employees, having a sense of love for work, coordination between departments and improvements to help employee performance. Suggestions from this research that the hotel does to improve quality, increase the efforts and efforts of the hotel, namely by increasing supervision and action on the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP), holding training on employee services and training, or inviting experienced trainers from outside to increase knowledge, as well as create job desk books for each department.

Kata Kunci :
Kualitas Layanan
Waiters
Kepuasan Tamu

Abstrak
Masalah yang diteliti menyangkut kualitas pelayanan seorang waiter/ess pada restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin yang mempengaruhi kepuasan tamu selama berada di restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin.Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang terjadi

berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, yaitu kualitas pelayanan seorang waiter/ess dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan tanggapan tamu akan kualitas yang diberikan. Hasil dari penelitian ini yaitu, adanya keluhan tamu akan pelayanan yang diberikan pihak hotel sehingga mempengaruhi tingkat kedatangan tamu yang datang, sementara dilihat dari tanggapan tamu akan variabel tingkat kepuasan tamu bahwa kualitas pelayanan oleh waiter/ess sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi seperti dari segi pelayanan yang masih kurang memuaskan untuk tamu seperti lebih peka terhadap tamu, waiter/ess mengetahui cara melayani tamu dengan sopan, menyapa tamu yang baru datang dengan sopan, melayani dengan cepat dan tanggap, serta memberikan perhatian yang penuh dalam melayani tamu. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter/ess sudah cukup baik tetapi masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas, kemajuan dan kebaikan hotel yaitu dengan cara Peningkatan pengawasan dan pengambilan tindakan atas pelaksanaan Standart Operating Procedure (SOP), mengadakan Trainning mengenai pelayanan kepada karyawan, adanya rasa mencintai pekerjaan, adanya koordinasi antar departemen dan peningkatan peralatan kerja guna menunjang kinerja karyawan. Saran dari penelitian ini yakni pihak hotel hendaknya melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas, kemajuan dan kebaikan hotel yaitu dengan cara peningkatan pengawasan dan pengambilan tindakan atas pelaksanaan Standart Operating Procedure (SOP), mengadakan Trainning mengenai pelayanan kepada karyawan dan pelatihan, atau mengundang trainner yang berpengalaman dari luar untuk menambah pengetahuan, serta membuat buku job desk untuk masing-masing departemen.

Article History: **Received:** **Accepted:**

PENDAHULUAN

Maraknya perkembangan dunia perhotelan di Kalimantan Selatan terutama di Banjarmasin, maka persaingan antar hotel pun semakin tinggi, sehinga hotel-hotel yang ada di Banjarmasin saling berpacu untuk memperluas pasar. Semakin luasnya pasar maka akan meningkatkan penjualan hotel tersebut.Hotel yang mampu bersaing dalam pasar adalah hotel yang dapat menyediakan produk dan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan para tamu dan pelanggan. Setiap hotel dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan mendapat tempat yang baik di mata customer.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (Perceived Services) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Expected Services).Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Berbagai faktor seperti : subjektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (konsumen maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan lainnya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda.

Kotler (2000:52) menyatakan bahwa "kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya". Sementara Peter dan Olson (2003:157) menyatakan bahwa "kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas terhadap suatu produk atau jasa maka mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya".

Restoran adalah tempat usaha yang dikelola secara komersil yang menyediakan hidangan makanan dan minuman yang identik dengan jejeran meja-meja yang tersusun rapi, serta pelayanan para pramusaji dan berdentingnya bunyi-bunyian karena persentuhan gelas-gelas yang membuat suasana lebih hidup. Restoran termasuk di dalam departemen food and beverage. Selain melayani tamu yang datang ke restoran petugas restoran yang biasa disebut waiter/essjuga melayani room service yaitu menyajikan makanan dan minuman kepada tamu di kamarnya yang tidak ingin keluar kamar. Room service beroperasi selama 24 jam.

Ada beberapa departemen yang terdapat di dalam hotel selain food and beverage department yang juga sangat penting keberadaannya untuk kelancaran operasional hotel seperti front office department, housekeeping department, accounting, marketing, human resource department (HRD),engineering,dan security. Masing-masing dari bagian tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dan berbeda tetapi saling berhubungan dan memiliki satu tujuan yaitu untuk memajukan hotel.

Hotel Grand Mentari adalah hotel bintang tiga yang berada di pusat kota Banjarmasin. Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa pelayanan yang diberikan pihak hotel khususnya petugas restoran masih belum berjalan sesuai harapan tamu. Hal ini terlihat dari cara waiter/essyang melayani tamu masih belum sesuai standartdan belum optimal dalam melakukan pelayanan. Pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam sebuah hotel untuk menarik pengunjung agar datang ke hotel.

Terdapatnya ketidak puasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Grand Mentari pada bagian food and beverage department harus cepat ditindak lanjuti dan diperbaiki dengan melakukan perbaikan pelayanan yang maksimal, karena pelayanan merupakan hal yang paling penting dan sangat berpengaruh untuk menarik konsumen untuk terus datang dan menginap di hotel. Apabila masalah ini terus dibiarkan tanpa dicari jalan keluarnya, maka dikhawatirkan banyak tamu yang merasa tidak puas dan dapat merugikan hotel karena dapat mengurangi pendapatan hotel. Pelayanan di sebuah hotel harus selalu dilakukan dengan baik mengingat istilah "tamu adalah raja".

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan kepada tamu di bagian food and beverage department untuk meningkatkan kepuasan tamu. Hal trrsebut diharapkan bisa meningkatkan jumlah tamu yang datang.

METODE

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskritif yaitu mendeskriptifkan suatu situasi yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Dimana tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskriptifkan seperangkat peristiwa saat ini, yaitu menguraikan tentang pelaksanaan pelayanan oleh petugas Waiter/essdan tanggapan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan di bagian Food and Beverage Department Hotel Grand Mentari Banjarmasin. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner untuk mendapatkan data yang akurat serta dokumentasi.

Adapun guna untuk mengetahui hasil tabulasi data, maka digunakan teori yang relevan yaitu teori Arikunto (1998 : 24) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :
P : Persentase
F : Frekuensi Jawaban
N : Jumlah Frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Hotel Grand Mentari Banjarmasin ditemukan adanya keluhan tamu terhadap pelayanan yang diberikan pihak hotel, sehingga berpengaruh terhadap tamu yang datang berkunjung ke hotel maupun restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin. Berikut adalah jumlah tamu yang datang ke restoran dari tahun 2010 sampai dengan 2013 seperti yang ada pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Jumlah tamu yang datang ke restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin

Tahun	Total Pelanggan	Kenaikan/Pelanggan	
		(orang)	(%)
2010	1.810	-	-
2011	2.100	290	16,02%
2012	3.273	1.173	55,85%
2013	1.910	1.363	41,64%

Sumber: Hotel Grand Mentari Banjarmasin, 2014.

Berdasarkan data di atas menunjukan adanya fluktuasi jumlah pelanggan yang datang ke Hotel Grand Mentari Banjarmasin, selama periode tahun 2011 sampai dengan 2013. Hal ini terlihat dari hasil laporan tahunan jumlah pelanggan, pada tahun 2011 jumlah pelanggan meningkat sebesar 16,02% dibanding tahun 2010. Pada tahun 2012 kondisi perspektif pelanggan masih terus meningkat yaitu bertambah menjadi 55,85% dibandingkan dengan tahun 2011. Pada tahun 2013 ternyata perspektif jumlah pelanggan yang datang sebesar 41,64% jumlah pelanggan tersebut mengalami penurunan yang cukup besar yaitu sekitar 14% dibandingkan dengan tahun 2012.

Sementara berdasarkan hasil data penelitian diketahui bahwa Hotel Grand Mentari Banjarmasin ada beberapa tamu yang memiliki keluhan selama melakukan kegiatannya di restoran. Data keluhan tamu yang tercatat diperoleh dari komentar tamu secara langsung. Hanya komentar yang masuk kategori kurang puas dan tidak puas yang dianggap sebagai keluhan. Berikut adalah data tingkat keluhan pelanggan yang diperoleh dari laporan tahunan Hotel Grand Mentari Banjarmasin.:

Tabel 4. Tingkat Keluhan Pelanggan Hotel Grand Mentari Banjarmasin

Tahun	Jumlah Pelanggan (orang)	Total Keluhan (orang)	Prosentase (%)
2011	2.100	24	1,14%
2012	3.273	16	0,48%

2013	1.910	33	1,72%

Sumber: Hotel Grand Mentari Banjarmasin

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa tingkat keluhan pelanggan di Hotel Grand Mentari Banjarmasin pada tahun 2011-2013 mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Pada tahun 2011 prosentase keluhan tamu mencapai 1,14% kemudian pada tahun 2012 keadaan penampilan serta pelayanan hotel mulai membaik, hal ini terlihat pada tingkat keluhan tamu yang menurun menjadi 0,48%. Pada tahun 2013 tingkat keluhan tamu mengalami kenaikan yang sangat drastis yaitu mencapai 1,72% keluhan dari total pelanggan selama tahun 2013.

Hasil data kuesioner tentang tanggapan tamu akan kualitas pelayanan pada restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin yaitu dilihat dari kehandalan (*reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* kepastian *(assurance),* empati *(empathy),* dan berwujud *(tangible)* adalah sebagai berikut:

a. Kehandalan *(Realibility)*

Hasil data tanggapan 30 orang tamu yang menjadi responden mengenai penentu kualitas jasa pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dilihat dari kehandalan *(realibility)* di *Food and Beverage Department*khususnya bagian restoranHotel Grand Mentari Banjarmasin.

Tabel 5. Tanggapan Responden akan kehandalan *(realibility)* di restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin.

No.	Daftar Pertanyaan	Jumlah Tanggapan Responden Jumlah	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang
1.	Petugas *waiter/ess*cepat dalam penyajian makanan maupunpelayananlainnya	30 orang (100%)	2 orang (6,67%)	19 orang (63,3%)	7 orang (23,3%)	2 orang (6,67%)
2.	Petugas *waiter/ess*peka terhadap keinginan tamu	30 orang (100%)	10 orang 46,67%)	12 orang (40%)	4 orang (13,33%)	4 orang (13,33%)
3.	Petugas *waiter/ess* mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak melakukan kesalahan dalam pemberian layanan	30 orang (100%)	6 orang (20%)	14 orang (46,67%)	9 orang (30%)	1 orang (33,33%)

Sumber: Diolah Penulis, 2014.

Berdasarkan tabel 5diatas diketahui bahwa tanggapan 30 orang tamu akan kehandalan *(Reliability)* pada *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) *Waiter/ess*cepat dalam penyajian makanan maupun pelayanan lainnya yaitu sebanyak 2 orang atau 6,67% menjawab sangat baik, 19 orang

atau 63,3% menjawab baik, 7 orang atau 23,3% menjawab cukup baik, dan 2 orang atau 6,67% menjawab kurang baik.

2) *Waiter/ess*peka terhadap keinginan tamu yaitu sebanyak 14 orang atau 46,67% menjawab baik, 12 orang atau 40% menjawab cukup baik, dan 4 orang atau 13,33% menjawab kurang baik.
3) *Waiter/ess*mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak melakukan kesalahan dalam pemberian layanan yaitu sebanyak 6 orang atau 20% menjawab sangat baik, 14 orang atau 46,67% menjawab baik, 9 orang atau 30 % menjawab cukup baik dan 1 orang atau 33,33% menjawab kurang baik.

b. Ketanggapan *(Responsiveness)*

Hasil data tanggapan 30 orang tamu yang menjadi responden mengenai ketanggapan *(Responsiveness)*, yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan danketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik di *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin seperti terlihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 Tanggapan Responden akan ketanggapan *(Responsiveness)* pada *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin

No.	Daftar Pertanyaan	Jumlah Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Petugas *waiter/ess*segera merespon pertanyaan pelanggan dengan cepat	2 orang (6,67%)	10 Orang (33,33%)	12 orang (40%)	6 orang (20%)	30 orang (100%)
2.	Petugas *waiter/ess*bersedia dalam membantu tamu jika membutuhkan bantuan	5 orang (33,33%)	10 Orang (33,33%)	10 orang (16,67%)	5 orang (16.67)	30 orang (100%)
3.	Petugas *waiter/ess* mampu memberikan informasi dengan cepat dan benar kepada tamu	4 orang (46,67%)	15 orang (46,67%)	11 orang (36,67%)	0 Orang (0%)	30 orang (100%)

Sumber: Diolah Penulis, 2014.

Berdasarkan tabel 6 di atas diketahui bahwa tanggapan 30 orang tamu akan ketanggapan *(Responsiveness)* pada *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin sebagai berikut:

1) *Waiter/ess*segera merespon pertanyaan pelanggan dengan cepat yaitu 2 orang atau 6,67% menjawab sangat baik, 10 orang atau 33,33% menjawab baik, 12 orang atau 40% menjawab cukup baik, 6 orangatau 20% menjawab kurang baik.
2) *Waiter/ess*bersedia menolong tamu jika membutuhkan bantuan 5 orang atau 16,67% menjawab sangat baik, 10 orang atau 33,33% menjawab baik, 10 orang atau 33,33% menjawab cukup baik, 5 orang atau 16,67% menjawab kurang baik.

3) *Waiter/ess*mampu memberikan informasi dengan cepat dan benar kepada tamu yaitu, 4 orangatau 46,67 menjawab sangat baik, 15 orang atau 50% menjawab baik, dan 11 orang atau 36,67 menjawab cukup baik.

c. Jaminan *(Assurance)*

Hasil data tanggapan 30 orang tamu yang menjadi responden mengenai jaminan *(assurance)* yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko di *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin seperti terlihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Tanggapan responden akan jaminan *(assurance)* di *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin

No.	Daftar Pertanyaan	Jumlah Tanggapan Responden				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang baik	Jumlah
1.	Petugas *waiter/ess* mengetahui cara melayani tamu dengan sopan	3 orang (10%)	15 orang (50%)	9 orang (30%)	3 orang (10%)	30 orang (100%)
2.	Petugas *waiter/ess* menyajikan pesanan tamu sesuai pesanan dan keinginan dengan benar	1 orang (3,33%)	17 orang (56,67%)	10 orang (33,33%)	2 orang (6.,67%)	30 orang (100%)
3.	Petugas *waiter/ess* menyapa kepada tamu yang baru datang dengan sopan	0 orang (0%)	18 orang (60%)	12 orang (40%)	12 orang (40%)	30 orang (100%)

Sumber: Diolah Penulis, 2014.

Berdasarkan tabel 7 di atas diketahui bahwa tanggapan 30 orang tamu akan jaminan *(assurance)* di *Food and Beverage Department* sebagai berikut:

1) *Waiter/ess* mengetahui cara melayani tamu dengan sopan yaitu 3 orang atau 10% menjawab sangat baik, 15 orang atau 50% menjawab baik, 9 orang atau 30% menjawab cukup baik dan3 orang atau 10% menjawab kurang baik.
2) *Waiter/ess*menyajikan pesanan tamu sesuai pesanan dan keinginan dengan benar 1 orang atau 3,33% menjawab sangat baik, 17 orang atau 56,67% menjawab baik, 10 orang atau 33,33% menjawab cukup baik, dan 2 orang atau 6,67% menjawab kurang baik.
3) *Waiter/ess*menyapa kepada tamu yang baru datang yaitu 18 orang atau 60% menjawab baik dan 12 orang atau 40% menjawab cukup baik.

d. Empati *(Empaty)*

Hasil data tanggapan 30 orang tamu yang menjadi responden mengenai empati*(empaty)* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara

individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi pada *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin seperti terlihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8 Tanggapan Responden akan Empati *(empaty)* di *Food and Beverage Department*

No.	Daftar Pertanyaan	Jumlah Tanggapan Responden				
		Sangat Baik	**Baik**	**Cukup Baik**	**Kurang Baik**	**Jumlah**
1.	Petugas *waiter/ess* memberikan perhatian penuh dalam melayani tamu	0 Orang (0%)	13 orang (43,33%)	7 Orang (23,33%)	10 Orang (33,33%)	30 orang (100%)
2.	Petugas *waiter/ess* cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu	0 Orang (0%)	10 orang (33,33%)	8 Orang (26,66%)	12 Orang (40%)	30 orang (100%)
3.	Petugas *waiter/ess* mampu memahami keluhan dank ebutuhan tamu	0 Orang (0%)	11 orang (36,67%)	16 Orang (53,33%)	3 Orang (10%)	30 orang (100%)

Sumber: Diolah Penulis, 2014.

Berdasarkan tabel 8 di atas diketahui bahwa tanggapan 30 tamu sebagai responden akan empati *(empaty)* di *Food and Beverage Department* adalah sebagai berikut:

1) *Waiter/ess*memberikan perhatian penuh dalam memberikan perhatian penuh dalam melayani tamu yaitu 13 orang atau 43,33% menjawabbaik, 7 orang atau 23,33% menjawab cukup baik dan 10 orang atau 33,33% menjawab kurang baik.
2) *Waiter/ess*cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan tamu yaitu 10 orang atau 33,33% menjawab baik, 8 orang atau 26,66% menjawab cukup baik, 12 orang atau 40% menjawab kurang baik.
3) *Waiter/ess*mampu memahami dan memenuhi kebutuhan tamu yaitu 11 atau 36,67% orang menjawab baik, 16 orang atau 53,33% menjawab cukup baik, 3 orang atau 10% orang menjawab kurang baik.

e. Bukti langsung *(Tangible)*

Hasil data tanggapan 30 orang tamu sebagai responden mengenai bukti langsung *(tangible)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi di *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin berikut ini:

Tabel 9. Tanggapan responden akan bukti langsung *(Tangible)* di *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin.

No.	Daftar Pertanyaan	Jumlah Tanggapan Responden				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1.	Fasilitas yang ada di restoran sesuai dengan keinginan tamu	0 Orang (0%)	9 Orang (30%)	16 Orang (53%)	5 Orang (16,67%)	30 Orang (100%)
2.	Petugas *waiter/ess* memakai pakaian yang sopan dan rapi	5 orang (16,67%)	18 Orang (60%)	7 Orang (23%)	0 Orang (0%)	30 Orang (100%)
3.	Sarana perlengkapan yang ada pada restoran sudah menunjang kinerja *waiter/ess* dan tamu merasa mudah dan nyaman menggunakannya	19 orang (63,33%)	11 Orang (36%)	0 Orang (0%)	0 Orang (0%)	30 Orang (100%)

Sumber: Diolah Penulis, 2014

Berdasarkan tabel 9 di atas diketahu bahwa tanggapan 30 orang tamu sebagai responden akan bukti langsung *(tangible)* di *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin sebagai berikut:

1) Fasilitas yang ada di restoran sesuai dengan keinginan tamu yaitu 9 orang atau 30%menjawab baik, 16 orang atau 53,33% menjawab cukup baik, dan 5 orang atau 16,67% menjawab kurang baik.
2) *Waiter/ess*memakai pakaian yang sopan dan rapi yaitu 5 orang atau 16,67%menjawab sangat baik, 18 orang atau 60% menjawab baik, 7 orang atau 23,33% menjawab cukup baik.
3) Sarana perlengkapan yang ada pada restoran sudah menunjang kinerja *waiter/ess*dan tamu merasa mudah dan nyaman menggunakannya yaitu 19 orang atau 63,33% menjawab baik, 11orang atau 36,66% menjawab cukup baik.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada *Food and Beverage Department* Hotel Grand Mentari Banjarmasin khususnya pelayanan yang diberikan petugas *waiter/ess*sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi seperti dari segi pelayanan yang masih kurang memuaskan untuk tamu seperti lebih peka terhadap tamu, *waiter/ess*mengetahui cara melayani tamu dengan sopan, menyapa tamu yang baru datang dengan sopan, melayani dengan cepat dan tanggap serta memberikan perhatian yang penuh dalam melayani tamu. Faktor penyebab

pelayanan yang masih kurang yaitu disebabkan karena masih adanya petugas yang tidak menjalankan *Standart Operating Procedure (SOP)*.

Guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin, maka perlu adanya peningkatan kinerja seluruh *staff* yang ada di hotel khususnya kinerja *waiter/ess* pada bagian *Food and Beverage Department* dengan upaya sebagai berikut:

1. Peningkatan pengawasan dan pengambilan tindakan atas pelaksanaan *Standart Operating Procedure(SOP)*

Pelaksanaan pengawasan langsung oleh pimpinan khususnya *Food and Beverage Manager*maupun *captain* restoranmenegenai bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, yaitu dengan cara mengawasi langsung cara kerja bawahannya dalam hal ini *waiter/ess*dalam memberikan pelayanan kepada tamu, hal tersebut akan terlihat bagaimana cara kerja *waiter/ess*dalam melayani tamu, apakah sudah sesuai *Standart Operating Sistem (SOP)* atau belum, jika masih belum maka *Food and Beverage Manager* atau *captain* restoran akan melakukan kebijakan maupun tindakan yang sesuai dengan hal tersebut.

Adapun cara kerja *waiter/ess*di restoran adalah sebagai berikut:

a. Menyambut tamu dengan menyapa nama jika mengetahui nama tamu tersebut dan mengucapkan salam seperti “selamat pagi, selamat siang, dan selamat malam”.
b. Menerima tamu dan mengambil pesanan tamu.
c. Mempersiapkan *service equipment.*
d. Melaksanakan *set-up table* dan *clear-up table.*
e. Menukar lena yang kotor ke *linen room.*
f. Mengambil barang-barang ke gudang.
g. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu sesuai standar pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya.
h. Mengerjakan *side job.*
i. Bertanggung jawab kepada *Supervisor* dan *Captain.*
j. Membantu menginventori barang.

2. Mengadakan *Trainning* mengenai pelayanan untuk karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kemajuan dan kebaikan hotel.

Hal yang selama ini terjadi *waiter/ess*terkadang tidak melaksanakan *Standart Operating Procedure (SOP)* pelayanan dengan baikdan benar, bahkan tidak mengetahui apa yang dilakukannya sudah benar atau belum, oleh karena itu pimpinan masing-msing bagian hotel atau bagian *Human Resource Department* lebih sering memberikan *Trainning* atau pelajaran-pelajaran ringan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kemajuan, dan kebaikan hotel secara lebih sering kepada karyawan khususnya *Trainning* mengenai pelayanan yang baik.

3. Rasa mencintai karyawan terhadap pekerjaannya

Adanya rasa mencintai pekerjaan dalam melaksanaan tugas akan membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab dan

kehati-hatian serta tidak merasa terbebani dengan pekerjaannya. Hal tersebut membantu kemajuan hotel, karena karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan baikdan penuh rasa sukacita yang membuat tamu merasa senang dan nyaman bahkan akan datang kembali ke hotel.

4. Adanya koordinasi yang baik antar departemen

   Koordinasi yang terjalin baik antar departemen adalah salah satu hal yang penting dalam hotel. Koordinasi yang baik membuat pekerjaan tiap departemen menjadi lancar, karena tiap-tiap departemen yang ada di hotel saling berhubungan walaupun tugas dan pekerjaan tiap departemen berbeda, oleh karena itu tiap-tiap departemen yang ada di hotel harus melakukan dan menjalin hubungan yang baik dan erat serta saling mendukung. Adapun departemen-departemen yang di hotel antara lain:

   a. *Room Service,* yaitu salah satu bagian dari *food and beverage* yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel di kamarnya. *Room Service* beroperasi selama 24 jam.
   b. *Front Office Department,* yaitu bagian sumber informasi dari hotel secara keseluruhan dan menjual kamar.
   c. *Housekeeping Department,* yaitu bagian yang menangani hal-hal yang berhubungan dengan upaya menciptakan keindahan dan kenyamanan serta kebersihan seluruh area hotel.
   d. *Laundry,* yaitubagianyang menangani pengelolaan dalam penggunaan linen di hotel.
   e. *Marketing,* bertugas untuk memasarkan atau mempromosikan semua fasilitas hotel seperti penjualan kamar, penyewaan *ball room* dan *meeting room* dan menjalin hubungan dengan perusahaan-perusahaan lain agar dapat bekerja sama dengan hotel dan menggunakan jasa dan pelayanan hotel.
   f. *Accounting,* yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab atas keuangan perusahaan dan pembukuan perusahaan
   g. *Human Resource Department,* yaitu Department yang bertugas untuk mengadakan penyeleksian pegawai-pegawai baru, mengadakan program *training* kepada karyawan, serta mengurus gaji dan *service* karyawan.
   h. *Engineering,* yaitu departemen yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan seluruh alat, mesin, bangunan, dan fasilitas hotel lainnya
   i. *Purchasing, receiving,* dan *storing,*yaitu bagian pembelian, penerimaan dan penyimpanan barang dan bahan makanan yang diperlukan hotel
   j. *Cost Control,* yaitu bagian yang menentukan harga semua makanan dan minuman yang dijual di restoran bekerjasama dengan *Food and Beverage Manager* dan *Souse Chef*.

k. *Security,* yaitu bagian pelayanan keamanan mencakup keamanan para tamu baik yang menginap atau tidak, seluruh karyawan dan manajemen hotel.

5. Adanya peningkatan peralatan kerja
   Peralatan dan perlengkapan kerja sangat menunjang kinerja karyawan karena membuat pekerjaan menjadi cepat. Peralatan kerja yang tidak menunjang membuat karyawan tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan cepat dan baik.

PENUTUP

Dari pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter/ess*pada restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin sudah cukup baik,tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi seperti dari segi pelayanan yang masih kurang memuaskan untuk tamu seperti lebih peka terhadap tamu, *waiter/ess*mengetahui cara melayani tamu dengan sopan, menyapa tamu yang baru datang dengan sopan, melayani dengan cepat dan tanggap serta memberikan perhatian yang penuh dalam melayani tamu.

Pentingnya kualitas pelayanan *waiter/ess*dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Hotel Grand Mentari Banjarmasin sudah cukup baik, hal ini terlihat dari tingkat keluhan pelanggan dan tanggapan responden setelah dilakukan survei melalui kusioner yang dibagikan kepada responden mengenai 5 hal yaitu kehandalan *(Realibility),* ketanggapan *(Responsiveness),* jaminan *(Assurance),* empati *(Empaty),* dan bukti langsung *(Tangible).*

Adapun saran dari penulis dalam penelitian ini mengupaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas, kemajuan dan kebaikan hotel yaitu dengan cara peningkatan pengawasan dan pengambilan tindakan atas pelaksanaan *Standart Operating Procedure(SOP),* mengadakan *Trainning* mengenai pelayanan kepada karyawan dan pelatihan, atau mengundang *trainner* yang berpengalaman dari luar untuk menambah pengetahuan, serta membuat buku *job desk* per departemen.

Hendaknya para karyawan mempunyai rasa mencintai pekerjaan, berusaha disiplin, dan mengikuti *Standar Operating Procedure (SOP)* yang diterapkan perusahaan, sehingga pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

AKPARNAS, 2013. Pedoman Penulisan Karya Tulis Akhir (KTA).Banjarmasin : AKPARNAS.

Budi, Agung P., 2013. Manajemen Marketing Perhotelan. Yogyakarta: Andi.

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

Natipulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Statification. Bandung: PT. Alumni.

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi offset.

Supranoto, J. 2001. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Bumi Askara.

Sugiarto, Endar. 1996. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Gramedia Pustaka Utama (GPU)