

IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA RESTORAN GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

Mariaty Ibrahim

Program Studi Administrasi Negara

Jurusan Ilmu administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

ABSTRAK

Grand Jatra Hotel merupakan salah satu hotel dengan klasifikasi bintang 5 (*****). Dari tiga Hotel sejenis yang ada di Pekanbaru. Perusahaan ini harus berkompetisi keras dengan pesaing lainnya diantaranya dengan meningkatkan layanan yang berkualitas dengan cara memberikan sesuatu yang berharga pada pelanggan yakni layanan yang personal, tulus dan penuh perhatian. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui respon pelanggan terhadap implementasi pelayanan pada restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

PENDAHULUAN

Perkembangan situasi bisnis dan ekonomi pada saat ini membuat negara Indonesia yang sedang berkembang dan membangun harus mengikuti arus globalisasi dari waktu ke waktu yang semakin gencar. Persaingan tidak hanya terjadi sesama perusahaan nasional, akan tetapi juga bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang berasal dari luar negeri. Perusahaan-perusahaan yang bersifat internasional tersebut semakin bebas untuk membuka bisnisnya di Tanah Air beberapa tahun belakangan ini, karena Indonesia tidak lama lagi akan masuk dalam kancah persaingan bebas. Hal ini merupakan ancaman bagi perusahaan-perusahaan lokal, dimana perusahaan-perusahaan yang berasal dari luar negeri mempunyai kinerja yang jauh lebih produktif, mampu memproduksi lebih banyak dan bekerja secara efektif dan efisien, sehingga produk dan jasa yang dihasilkan adalah yang bermutu tinggi. Untuk menghadapi kondisi ini perusahaan-perusahaan lokal harus berusaha seoptimal mungkin untuk meningkatkan kinerja dan kemudian menyusun strategi yang tepat.

Usaha swasta merupakan wadah untuk mencari nafkah, baik bagi yang mengusahakan maupun bagi mereka yang bekerja didalamnya. Dan ditengah persaingan yang semakin tajam, mendorong setiap perusahaan baik perusahaan swasta maupun perusahaan milik negara untuk bekerja lebih efektif, efisien dan ekonomis, dalam upaya mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan.

Hotel adalah suatu bentuk usaha yang banyak berkaitan dengan layanan hal ini dapat dijelaskan dengan memperhatikan definisi hotel yang diberikan oleh Menparpostel dalam surat keputusan No. KM 37/PW.340/MMPT-86 dikatakan bahwa hotel adalah suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut : (1) kamar tamu (*room*), (2) makanan dan minuman (*food and beverage*), (3) pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti tempat-tempat rekreasi, fasilitas-fasilitas olahraga, fasilitas dobi (*laundry*), dan sebagainya.

Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam kegiatan hotel yakni bagian *Food & Beverage departemen* yang bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman sampai dengan penghidangan.

Pada Hotel Grand Jatra salah satu restorannya adalah Bellagio dengan 35 meja dan 103 kursi, yang beroperasi 24 jam dengan menu makanan *table d'hote* dan *ala carte*.

Pertimbangan penelitian Implementasi Pelayanan Restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru karena semakin banyak hotel berbintang dan restoran yang dibuka di Pekanbaru dengan menyediakan berbagai jenis fasilitas termasuk restoran yang menyediakan aneka ragam makanan dan minuman sehingga hal ini akan mempengaruhi jumlah tamu yang makan ke Belaggio restoran karena begitu banyak pilihan. Berdasarkan data yang diperoleh dari accounting hotel Grand Jatra Pekanbaru bahwa jumlah pendapatan penjualan pada tahun 2007 mengalami penurunan. Hal ini merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan, berdasarkan hasil survei yang dilakukan jumlah tamu yang makan di restoran ramainya hanya pada waktu sarapan pagi, sedangkan untuk makan siang dan malam tidak begitu ramai. Untuk menarik tamu ke restoran selain makanan yang enak, variasi makanan, suasana yang nyaman dan tak kalah pentingnya sikap pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada tamu saat tamu makan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, menurut James A. Fitzsimmons dan Mona j. Fitzsimmons dalam Agus Sulistiyono(2002:35) mengatakan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya yakni:

a) Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dari jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu, b) Responsif (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, c) Kepastian/jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan-santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri : kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu, d) Empati (*empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu, e) Nyata (*tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau nyata, meliputi : Penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan diskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah manager restoran dan manager personalia serta pramusaji sebagai *key informant* sedangkan yang dijadikan sebagai sampel adalah 65 orang pelanggan tetap restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara menyerahkan kuisioner kepada responden pelanggan tetap restoran Grand Jatra Hotel untuk mendapatkan penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Observasi yaitu cara untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti, wawancara dengan melakukan tanya jawab kepada pramusaji dan pelanggan yang dijadikan sample pada restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa dan manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kompleksitas persaingan hotel menyebabkan setiap hotel harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan tamunya dapat terwujud. Kualitas yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan.

Kualitas dan kepuasan tamu berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada tamu untuk menjalin ikatan yang kuat dengan hotel.

1. *Reliability* sebagai kemampuan dalam kecepatan pelayanan

Pelayanan pramusaji bersifat langsung, karena tugas utamanya melayani tamu makan dan minum di Bellagio Restoran baik pada waktu makan pagi, makan siang maupun malam.

Untuk mengetahui tentang penilaian tamu terhadap kecepatan pelayanan pramusaji dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Tanggapan Responden Tamu Terhadap Kecepatan Pelayanan Bellagio Restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	15	23
2	Cukup Baik	37	57
3	Kurang Baik	13	20
	Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan , 2008

Dari tabel 1 diatas terlihat bahwa 37 orang atau 57 persen menilai cukup baik, namun demikian 13 orang atau 20 persen menilai pelayanan pramusaji kurang baik, hal ini dikarenakan masih adanya pramusaji yang lambat dalam melayani tamu jika ini dibiarkan akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Bellagio Restoran. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian responden tamu merasakan pelayanan kurang baik. Keadaan ini harus mendapat perhatian oleh pihak manajemen hotel, karena pramusaji merupakan ujung tombak pelayanan tamu.

2. *Responsiveness* sebagai kemampuan dalam memberikan jasa dengan sikap tanggap.

Selain cepat, pramusaji yang baik juga ditandai dengan sikap tanggap terhadap permintaan atau keinginan tamu. Pramusaji yang tidak tanggap yaitu apabila tamu menginginkan sesuatu masih juga bertanya, kurang memperhatikan atas permintaan tamu.

Penilaian tamu terhadap kecepatan pelayanan pramusaji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Tanggapan Responden Tamu Terhadap Sikap Tanggap Pramusaji Bellagio Restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	17	26
2	Cukup Baik	40	62
3	Kurang Baik	8	12
	Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan , 2008

Tabel 3 diatas dapat dijabarkan bahwa 40 orang atau 62 persen responden tamu menilai cukup baik, namun demikian terdapat 8 orang atau 12 persen tamu menilai pelayanan pramusaji kurang baik, artinya masih adanya pramusaji kurang tanggap dalam melayani tamu dan hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Bellagio Restoran. Keadaan ini di disebabkan beban kerja pramusaji Bellagio Restoran terlalu banyak sehingga pramusaji kurang tanggap kepada tamu dan ini harus mendapat perhatian oleh pihak manajemen hotel.

3. *Assurance* sebagai kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pramusaji.

Pelayanan cepat belum tentu memuaskan tamu, maka itu selain tamu diminta penilaiannya tentang seberapa jauh tamu merasa puas dengan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pramusaji. Strata kesopanan yang diberikan pramusaji sangat sulit untuk dibedakan antara sangat memuaskan dengan memuaskan, namun begitu adalah bahwa jika seorang tamu yang makan benar-benar tidak ada keluhan sedikitpun dengan kesopanan pramusaji dimulai dari pertama masuk Bellagio Restoran memesan makanan sampai meninggalkan Bellagio Restoran, dalam hal dimana tamu merasakan bahwa mereka mendapatkan respek yang mendalam sehingga tamu merasa pembayaran yang dilakukan tidak sia-sia jika dibandingkan dengan penghargaan berupa pelayanan yang diberikan pramusaji kepada mereka. Detailnya tentang penilaian tamu terhadap kesopanan dan sikap dapat dipercaya pramusaji dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Tanggapan Responden Tamu Terhadap Kesopanan Dan Dapat Dipercaya Bellagio Restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	25	39
2	Cukup Baik	35	54
3	Kurang Baik	5	7
	Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, April 2008

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa 35 orang atau 54 persen menilai cukup baik, namun demikian 5 orang atau 7 persen menilai pelayanan pramusaji kurang baik, hal ini disebabkan masih adanya pramusaji yang kurang sopan dan tidak dapat dipercaya selama melayani tamu yang makan di Bellagio Restoran, dengan adanya sebagian responden tamu merasakan ketidaksopanan dan ketidakpercayaan hal ini harus mendapat perhatian pihak manajemen hotel, karena apabila tidak segera ditangani akan menimbulkan image yang kurang baik terhadap hotel.

4. *Emphaty* sebagai suatu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan tamu (sikap perhatian khusus).

Sikap perhatian khusus dapat dirasakan oleh tamu saat masuk ke Bellagio Restoran, karena pada saat itu pramusaji akan segera menghampiri tamu yang baru datang dan mempersilakan tamu duduk dengan menarik kursi, membuka guest napkin dan memberikan buku menu, pada saat tamu membaca buku menu pramusaji segera mengisi air dingin, setelah itu menanyakan makanan dan minuman yang dipesan tamu. Setelah semua selesai dengan senyum pramusaji mempersilakan tamu untuk menunggu hingga makanan yang dipesan datang.

Lebih jelasnya tentang penilaian tamu terhadap sikap *emphaty* pramusaji dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Tanggapan Responden Tamu Terhadap Sikap Perhatian Khusus Pramusaji Bellagio Restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	33	51
2	Cukup Baik	22	34
3	Kurang Baik	10	15
Jumlah		65	100

Sumber : Data Olahan, 2008

Dari hasil jawaban responden diatas terlihat bahwa 33 orang atau 51 persen menilai cukup baik terhadap sikap perhatian khusus pramusaji, namun masih ada juga sebagian responden yaitu 10 orang atau 15 persen menilai sikap perhatian khusus pramusaji kurang baik, hal ini dikarenakan pramusaji memilih-milih tamu yang akan dilayani. Pramusaji hanya memberikan perhatian yang lebih kepada tamu yang memberi uang tips sedangkan tamu yang tidak memberi uang tips dibiarkan saja, untuk menghindari hal ini terulang lagidimasa yang akan datang manajemen hotel harus selalu memberikan masukan atau nasehat serta pembinaan kepada pramusaji betapa pentingnya tamu bagi hotel dan jangan sampai pramusaji membedakan setiap tamu yang masuk ke restoran karena tamu mempunyai hak yang sama dalam menerima pelayanan dari pihak pengelola.

5. *Tangibles*, adalah kemampuan berupa fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pramusaji yang dapat memuaskan tamu (perlengkapan makan Bellagio Restoran)

Restoran yang bagus belum dapat menjamin tamu akan senang untuk makan di dalamnya. Karena yang tidak kalah penting adalah perlengkapan makan *dinner knife, dinner fork, desert spoon, table accessories*. Tamu akan menilai lengkap manakala perlengkapan yang dibutuhkan tersedia.

Penilaian tamu terhadap perlengkapan restoran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Tanggapan Responden Tamu Terhadap Perlengkapan (*Tangible*) Bellagio Restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	30	46
2	Cukup Baik	22	34
3	Kurang Baik	13	20
Jumlah		65	100

Sumber : Data Olahan , 2008

Dari paparan tabel diatas terlihat bahwa 30 orang atau 46 persen menilai cukup baik, namun demikian 13 orang atau 20 persen menilai perlengkapan restoran kurang baik. Hal ini dikarenakan ada beberapa tamu tidak mengerti tentang perlengkapan dan peralatan yang ada di restoran grand jatra hotel, tamu hanya melihat apabila pada saat mau makan dilihat tidak ada perlengkapan maka akan memutuskan bahwa peralatan Bellagio Restoran kurang baik, pada hal sebenarnya belum dipersiapkan oleh pramusaji. Untuk itu sebaiknya supervisor membantu pramusaji dalam mengawasi perlengkapan dan peralatan restoran yang tidak ada dan segera menyediakannya

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang implementasi pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji Bellagio Restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No.	Kualitas Pelayanan	Katagori					
		Baik	%	Cukup Baik	%	Kurang Baik	%
1.	<i>Reability</i>	15	12	37	24	13	27
2.	<i>Responsiveness</i>	17	14	40	26	8	16
3.	<i>Assurance</i>	25	21	35	22	5	10
4.	<i>Empathy</i>	33	27	22	14	10	20
5.	<i>Tangibles</i>	30	25	22	14	13	27
Jumlah		120	100	156	100	49	100

Sumber : Data Olahan, 2008.

Dari tabel rekapitulasi jawaban responden dapat diuraikan bahwa tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan dari lima dimensi pelayanan adalah Cukup baik belum mencapai kategori baik

DAFTAR PUSTAKA

- Bacal, Robert. 2001. *Performance Management : Memberdayakan Karyawan. Meningkatkan Kinerja Melalui Umpan Balik, Mengukur Kinerja*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Barata, Atep. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih bahasa, Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Marsun W A 2000. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi Offset, Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta, Bandung.
- Tschohl, J. 2003. *Achieving Excellen Through Customer Service*, Alih Bahasa Tjita Singo, Unggul Bersaing Melalui layanan Pelanggan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.