



Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di *Red Lado Restaurant Kyriad Hotel* Bumiminang Kota Padang

Excel Prima Softian¹, Trisna Putra², Nidia Wulansari³

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

³ Universitas Negeri Padang

email: excelprimasoftian@gmail.com, tputra@fpp.unp.ac.id, nidiawulansari@fpp.unp.ac.id,

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari hasil pengamatan dan pengalaman praktek lapangan industri (PLI). Penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu: Pramusaji kurang ramah serta komunikasi yang kurang jelas, Pramusaji yang kurang tanggap melayani tamu, Terjadinya keterlambatan mengantarkan *room service*, tamu *Complaint* tentang makanan, Pelayanan yang kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di *Red Lado Restaurant Kyriad Hotel* Bumiminang Padang. Urgensi penelitian ialah jika pelayanan pramusaji tidak baik, mempunyai dampak yang buruk kepada citra perusahaan. Kualitas pelayanan baik menjadi sebuah keuntungan bagi hotel serta mendapatkan nilai positif, dan tamu tersebut akan memberi umpan balik baik, serta menjadi *repeater guest*. Penelitian ini digolongkan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik observasi terstruktur. Populasinya dalam penelitian ini merupakan tamu yang datang atau berkunjung ke *Red Lado Restaurant Kyriad Hotel* Bumiminang Padang dengan jumlah 1.453 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Propotionate Random Sampling* dengan jumlah sampel 94 orang. Selanjutnya data dianalisis melalui metode tingkat capaian responden (TCR). Berdasarkan penelitian, disimpulkan bahwa tingkat capaian responden (TCR) secara keseluruhan dikategorikan cukup baik dengan skor 74,26%. Selanjutnya berdasarkan 5 indikator dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan indikator dikategorikan cukup baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pramusaji

PENDAHULUAN

Pariwisata seluruh gejala dan jaringan dan berhubungan dengan orang asing yang tinggal pada suatu lokasi dan tidak dalam pekerjaan penting namun memberikan manfaat [1]. Hotel seluruh akomodasi yang menyediakan bangunan yang bersifat pelayanan makan dan minum dan beberapa jasa lainnya dikelola komersil mengikuti perkembangan pariwisata menyebabkan meningkatnya dunia perhotelan [2]. Hotel *Kyriad* Bumiminang Padang memiliki Pramusaji mempunyai peranan penting dalam melakukan service kepada tamu yang datang. Dalam pekerjaan di hotel terdapat adanya masalah salah satunya yaitu kualitas pelayanandan pramusaji memiliki analisis bagaimana caranya menangani keluhan tamu.

Pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya dan juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya [3].

Dalam suatu hotel pasti ada restoran, restoran berasal dari bahasa perancis '*restaurer*' yang berarti '*restaurer of energy*' atau pengembalian energi. Istilah tersebut digunakan pada awal hingga pertengahan tahun 1700 untuk mendefinisikan tempat umum yang menjual sup atau roti [4]. Pada saat peneliti melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ke 2 di *Kyriad* Hotel Bumiminang Padang ada beberapa masalah yang terjadi misalnya adanya pramusaji yang tidak *greeting* pada saat tamu datang ke restoran dan juga adanya keterlambatan menghidangkan makanan yang menyebabkan tamu tersebut *complaint*. Berdasarkan hasil obeservasi peneliti di *Kyriad* Hotel Bumiminang Padang terdapat ada beberapa masalah mengenai pelayanan yang ada restoran antara lain adalah:

Tabel 1. Permasalahan pelayanan pada restoran *Kyriad* Hotel Bumiminang Padang

| No | Complaint Tamu |
|----|----------------------------------|
| 1 | Komunikasi dan kurang ramah |
| 2 | <i>Complaint</i> tentang makanan |
| 3 | Pelayanan kurang baik |

Berdasarkan tabel diatas bahwa adanya tamu tidak puas dengan kualitas pelayanan pramusaji di *Red Lado Restaurant Kyriad* Hotel Bumiminang Padang.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan yang dapat mengakibatkan rusaknya citra perusahaan. Bila pelayanan baik, hal itu akan menjadi sebuah keuntungan bagi hotel dan mendapatkan nilai positif, maka tamu tersebut akan memberi umpan balik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pramusaji di *Red Lado Restaurant Kyriad* Hotel Bumiminang Padang.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian digolongkan dalam penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode observasi terstruktur. Populasinya yaitu tamu yang data atau berkunjung ke *Red Lado Restaurant Kyriad* Hotel Bumiminang Padang dengan jumlah 1.453 orang dengan teknik pengambilan sampelnya yaitu *Propotionate Random Sampling* dengan jumlah sampel 94 orang. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket yang berisikan pernyataan-pernyataan dengan 5 pilihan jawaban, yang telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya data dianalisis melalui metode tingkat capaian responden (TCR).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data mengenai variabel kualitas pelayanan pramusaji dikumpulkan melalui pernyataan kuesioner berjumlah 16 butir, kemudian diberikan kepada 94 responden untuk diisi. Data di olah menggunakan program *SPSS versi 20.00*. Hasil penlitian dapat dilihat pada tabel analisis tingkat capaian responden (TCR) yang dijabarkan berikut ini:

Tabel 2. Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji

| N=94 | | Tabel Distribusi Frekuensi | | | | | | | | | | | | Kategori | | | |
|------|--|----------------------------|-------|----|-------|----|-------|----|-------|-----|------|----|-----|----------|------------|------|------------|
| No | Pernyataan | SB | | B | | CB | | KB | | STB | | n | % | | Skor Total | Mean | TCR (%) |
| | | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | | |
| 1 | Kerapian uniform pramusaji dalam melayani tamu. | 42 | 44,68 | 25 | 26,60 | 10 | 10,64 | 14 | 14,89 | 3 | 3,19 | 94 | 100 | 371 | 3,71 | 74,2 | Cukup Baik |
| 2 | Kebersihan uniform pramusaji dalam melayani tamu | 46 | 48,94 | 25 | 26,60 | 10 | 10,64 | 11 | 11,70 | 2 | 2,12 | 94 | 100 | 384 | 3,84 | 76,8 | Cukup Baik |
| 3 | Pramusaji Menulis pesanan tamu dengan alat tulis yang telah pramusaji siapkan sebelumnya | 43 | 45,74 | 27 | 28,72 | 11 | 11,71 | 10 | 10,64 | 3 | 3,19 | 94 | 100 | 379 | 3,79 | 75,8 | Cukup Baik |
| 4 | Pramusaji mengucapkan greeting pada saat tamu memasuki restaurant | 44 | 46,81 | 26 | 27,67 | 9 | 9,57 | 13 | 13,83 | 2 | 2,12 | 94 | 100 | 379 | 3,79 | 75,8 | Cukup Baik |
| 5 | Pramusaji mendengarkan keluhan tamu dengan baik | 50 | 53,19 | 20 | 21,28 | 10 | 10,64 | 11 | 11,71 | 3 | 3,19 | 94 | 100 | 385 | 3,85 | 77 | Cukup Baik |
| 6 | Pramusaji sopan serta ramah kepada tamu yang mengunjungi restaurant | 56 | 59,57 | 16 | 17,02 | 12 | 12,77 | 9 | 9,57 | 1 | 1,07 | 94 | 100 | 399 | 3,99 | 79,8 | Baik |
| 7 | Pramusaji mengantarkan makanan dan minuman sesuai pesanan dengan tepat waktu | 40 | 42,55 | 18 | 19,15 | 16 | 17,02 | 15 | 15,96 | 5 | 5,32 | 94 | 100 | 355 | 3,55 | 71 | Cukup Baik |
| 8 | Apabila tamu membutuhkan bantuan atau pelayanan, pramusaji selalu ready atau selalu standby di posisinya | 37 | 39,36 | 22 | 23,41 | 16 | 17,02 | 17 | 18,09 | 2 | 2,12 | 94 | 100 | 357 | 3,57 | 71,4 | Cukup Baik |
| 9 | Pramusaji mendengarkan keluhan tamu sebelum memalukakan tindakan | 41 | 43,62 | 29 | 30,85 | 7 | 7,45 | 13 | 13,83 | 4 | 4,25 | 94 | 100 | 372 | 3,72 | 74,4 | Cukup Baik |
| 10 | Pramusaji mengatasi keluhan dari tamu dengan baik sehingga tamu | 44 | 46,81 | 20 | 21,28 | 12 | 12,77 | 13 | 13,83 | 5 | 5,32 | 94 | 100 | 367 | 3,67 | 73,4 | Cukup Baik |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|----|-----|------|------|-------|-------------|
| | tetap merasa nyaman | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Pramusaji memberikan pelayanan terbaik (Profesional) dalam melayani tamu | 42 | 44,68 | 24 | 25,54 | 16 | 17,02 | 10 | 10,64 | 2 | 2,12 | 94 | 100 | 376 | 3,76 | 75,2 | Cukup Baik |
| 12 | Pramusaji menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum dimenu restaurant | 23 | 24,47 | 36 | 38,29 | 18 | 19,15 | 16 | 17,02 | 1 | 1,07 | 94 | 100 | 346 | 3,46 | 69,2 | Kurang Baik |
| 13 | Pramusaji mampu memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan tamu | 23 | 24,47 | 38 | 40,42 | 11 | 11,71 | 16 | 17,02 | 6 | 6,38 | 94 | 100 | 338 | 3,38 | 67,6 | Kurang Baik |
| 14 | Pramusaji menjelaskan menu yang terdapat di restaurant kepada tamu | 45 | 47,87 | 23 | 24,47 | 15 | 15,96 | 8 | 8,51 | 3 | 3,19 | 94 | 100 | 381 | 3,81 | 76,2 | Cukup Baik |
| 15 | Tamu mendapatkan pesanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan pramusaji | 40 | 42,55 | 26 | 27,66 | 11 | 11,71 | 15 | 15,96 | 2 | 2,12 | 94 | 100 | 369 | 3,69 | 73,8 | Cukup Baik |
| 16 | Apabila pesanan tamu berbeda dengan yang telah ditulis pramusaji, pramusaji akan bertanggung jawab dan tamu diberikan kepastian untuk mendapatkan pesanan sesuai keinginannya | 42 | 44,68 | 30 | 31,92 | 11 | 11,71 | 9 | 9,57 | 2 | 2,12 | 94 | 100 | 383 | 3,83 | 76,6 | Cukup Baik |
| | | Total | | | | | | | | | | | | 5941 | 3,71 | 74,26 | Cukup Baik |

Berdasarkan Tabel diatas di peroleh Informasi bahwa secara umum Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji tergolong cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 74,26%.

Selanjutnya data indikator dijabarkan berikut ini: 1) *Tangible* (berwujud) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 76,5%, 2) *Emphaty* (empati) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 77,4%, 3) *Responsiveness* (cara tanggap) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 72,4%, 4) *Reliability* (keandalan) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 70%, 5) *Assurance* (kepastian) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 75,2%.

B. Pembahasan

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji, dapat digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 74,26%. Berdasarkan indikator dijabarkan berikut ini: 1) *Tangible* (berwujud) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 76,5%, 2) *Emphaty* (empati) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 77,4%, 3) *Responsiveness* (cara tanggap) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 72,4%, 4) *Reliability* (keandalan) dapat digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 70%, 5) *Assurance* (kepastian) digolongkan kategori cukup baik dengan skor tingkat capaian responden (TCR) 75,2%.

Berdasarkan hasil penelitian, analisis kualitas pelayanan pramusaji, disimpulkan bahwa rata – rata tingkat capaian responden (TCR) 74,26% dengan kategori cukup baik.

Selanjutnya pihak hotel harus memperhatikan factor-faktor yang berkaitan dengan penilaian dari tamu tentang kualitas pelayanan dari pramusaji dengan cara memperhatikan kerapian serta kebersihan uniform pramusaji dalam melayani tamu.

Pramusaji menulis pesanan tamu sesuai dengan pesanan tamu agar tidak lupa, pramusaji mengucapkan greeting pada saat tamu memasuki *restaurant*, pramusaji mendengarkan keluhan tamu dengan baik, pramusaji bersikap sopan serta ramah kepada tamu yang mengunjungi *restaurant*, pramusaji mengantarkan pesanan tamu dengan tepat waktu, pramusaji harus mengatasi keluhan dari tamu dengan baik sehingga tamu tetap merasa nyaman, pramusaji memberikan pelayanan terbaik (Profesional), pramusaji menguasai informasi mengenai menu, pramusaji mampu memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan tamu, pramusaji bisa menjelaskan menu yang terdapat di *restaurant*, hal tersebut bertujuan agar tamu yang datang ke *restaurant* puas dengan pelayanan dari pramusaji, apabila tamu sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji tersebut, maka tamu itu akan merekomendasikan *restaurant* kepada orang lain serta bersedia untuk berkunjung kembali, sebaliknya jika tamu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh, tamu maka tamu itu tidak akan merekomendasikan *restaurant* tersebut kepada orang lain dan tidak akan datang untuk berkunjung kembali.

Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap suatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhannya [5]. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan dengan harapan melalui pengendalian sehingga keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan [6]. Kualitas pelayanan merupakan kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain [7]. Pramusaji Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ke tempat duduk, menarik kursi saat tamu mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat makan yang kotor, memberikan *bill* bayaran, menyelesaikan pembayaran, serta membersihkan meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya [8].

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji, dapat disimpulkan bahwa tingkat capaian responden (TCR) secara keseluruhan dikategorikan cukup baik dengan skor 74,26%. Selanjutnya berdasarkan 5 indikator dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan indikator dikategorikan cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ismardanto. SE, M. M. (2017). *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan StiPram Yogyakarta.
- [2] Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT.Grasindo
- [3] Marsum W. A., dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta. Andi.
- [4] Barrows, Clayton W, Tom Powers dan Dennis Reynolds. 2012. *Introduction To Management In The Hospitality Industry, Tenth Edition*. New Jersey: Waley.
- [5] Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- [6] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- [8] Kamus Besar Bahasa Indonesia.Pramusaji. Jakarta.