



**ANALISIS PENGARUH PENYIAPAN TENAGA TATA HIDANG PARIWISATA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTAURANT HOTEL DI KOTA MATARAM**

Oleh

Muharis Ali¹⁾ & Sri Wahyuningsih²⁾

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: ¹muharisali1@gmail.com & ²s.wahyuningsih28@yahoo.com

Abstrak

Tata hidang adalah suatu cara menghidangkan makanan ataupun minuman kepada tamu. Permasalahan yang muncul dari observasi awal yang dilakukan adalah bahwa mahasiswa yang melakukan OJT (On The Job Training) pengetahuan tentang tentang peralatan makanan mahasiswa masih tergolong rendah, table setting masih sering lupa dan beberapa hal lain dalam proses tata hidang, misalnya mahasiswa yang belum mampu menguasai materi pengetahuan peralatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh penyediaan tenaga tata hidang mahasiswa D3 Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram terhadap kualitas pelayanan di Hotel yang ada di Kota Mataram dengan studi kasus mahasiswa D3 Perhotelan yang sedang melakukan OJT. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan TKT yang diharapkan pada level 3. Analisis dari hasil pengumpulan data tersebut menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah mengenai hambatan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kerjasama, kualitas pelayanan, sikap dan perilaku, dan kondisi peralatan menunjukkan hasil cukup, kemudian untuk hasil tingkat komunikasi dan cara menyelesaikan complaint menunjukkan yang cukup baik. Dari sehingga, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran di kota mataram terhadap mahasiswa yang sedang OJT, dilihat dari dua sisi konsumen dan staff, dapat dikatakan baik. Oleh karena itu, namun ada beberapa hal perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini terpublikasi pada jurnal nasional terakreditasi SINTA 4 Media Bina Ilmiah dan memperoleh Hak Cipta yang terdaftar di www.dgip.go.id

Kata Kunci: Tata hidang, Pelayanan, Hotel, OJT & Mahasiswa D3 Perhotelan

PENDAHULUAN

Makan dan minum merupakan kebutuhan primer manusia untuk mempertahankan hidup. Makanan yang baik dan memuaskan diawali dengan timbulnya selera makan (Imade, 2012). Selera seseorang akan timbul dari penampilan makanan dan minuman yang berkaitan dengan aroma, cita rasa, dan cara penyajiannya. Dengan penampilan menarik akan memberikan kenikmatan dan kepuasan bagi orang yang menyantapnya. Penyajian makanan dan minuman atau dikenal dengan istilah *food and beverage service* akan terkait dengan adanya menu yang dihidangkan, peralatan makan dan minum, personalia penghidang makanan dan minuman, teknik pelayanan

makanan, sopan santun serta etika makan. Dengan demikian penyajian makanan berkaitan dengan cara penataan, cara menghias makanan, cara menyajikan makanan dengan alat yang tepat serta menghidangkan makanan yang baik. Tata hidang adalah suatu cara menghidangkan makanan ataupun minuman kepada tamu dengan multi pelayanan seperti keramahan, kecepatan, dan juga ketelitian dalam melayani tamu (Wiwoho, 2008). Saat menghidangkan diperlukan perhatian yang fokus karena kita langsung berhadapan dengan tamu dan juga gambaran baik buruknya kinerja restaurant akan sangat terlihat dari caranya memberikan pelayanan terhadap para tamu. Peralatan penyajian makanan dan minuman meliputi peralatan *chinaware*, peralatan *silverware*, dan peralatan *glassware*. *Table*



setting suatu restoran merupakan awal dari persiapan suatu restaurant dalam rangka penjualan dan penyajian makanan dan minuman. *Table setting* adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makan sesuai dengan jenis hidangan yang akan disajikan, yang disusun dengan lengkap dan rapi di atas meja makan, yang digunakan untuk makan satu orang, untuk meningkatkan efisiensi kerja pramusaji dan kenyamanan pelanggan (Susanti, 2013). Pengetahuan peralatan penyajian makanan sangat erat hubungannya dengan kemampuan melakukan *table setting*. Dimana pengetahuan peralatan penyajian makanan merupakan tahapan awal pengenalan alat makan dan minum. Yaitu meliputi peralatan *chinaware*, peralatan *silverware*, dan peralatan *glassware*, setelah mahasiswa sudah memahami dan mengenal alat makan dan minum sesuai dengan fungsinya maka tahapan pelajaran berikutnya melakukan *table setting*. Dimana dalam kaitanya hubungan pengetahuan peralatan makanan dengan *table setting* merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam melakukan *food and beverage service*. *Table set-up elaborate cover* menyajikan tiga atau lebih giliran (*course*), misalnya pembuka dingin (*salad*), pembuka panas (*soup*), *main course*. (Soekreno, 2005). *Table set-up elaborate* digunakan untuk menutup meja makan secara lengkap seperti jaman kenegaraan yang sifatnya formal. *Elaborate cover* merupakan gabungan dari *table set-up basic cover* dan *table set-up standart ala carte*. (*food and beverages service*, 2008).

Sekolah tinggi pariwisata mataram memiliki program studi D3 Perhotelan, yang mana lulusannya diharapkan memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai kebutuhan dan dunia kerja khususnya berkaitan dengan bidang kejurusannya. Salah satu kompetensi yang dilaksanakan disekolah menengah kejuruan program keahlian di bidang Perhotelan adalah *table setting* pelajaran tata hidang. Mengingat begitu pentingnya pengetahuan atau kemampuan yang dimiliki mahasiswa terhadap *table setting* tata hidang maka diharapkan siswa tersebut harus benar-benar menguasai pengetahuan peralatan

penyajian makanan. Oleh karena itu orang-orang yang bergerak pada bidang perhotelan, tanpa memiliki kemampuan dalam mengolah tata hidang yang baik berarti orang tersebut belum siap untuk bekerja di dunia perhotelan yang sesuai dengan bidangnya. Sebagai lulusan siap pakai dilapangan tidak terlepas dari syarat yang dituntut yaitu mengenai mutu dan keterampilan dalam menghadapi dunia kerja. Melalui lembaga pendidikan ini para mahasiswa dibekali ilmu pengetahuan, keterampilan, serta kepribadiannya.

Dalam observasi yang sudah dilakukan sebelumnya pengetahuan peralatan makanan mahasiswa tergolong rendah. Berdasarkan observasi diatas terdapat beberapa mahasiswa yang belum mampu menguasai materi pengetahuan peralatan. Dalam prakteknya, mahasiswa kurang mampu dalam melakukan *table setting*, serta kurang mampu menentukan pemilihan peralatan makanan dalam melakukan praktek *table setting* dikarenakan mahasiswa kurang memahami, menganalisis dan memperhatikan dalam pelajaran pengetahuan peralatan, sehingga mahasiswa tidak tahu peralatan apa yang digunakan dalam melakukan penataan praktek *table setting*. Hal inilah yang mendasari penulis tertarik meneliti masalah ini lebih mendalam melalui penelitian yang mengangkat judul: Pengaruh Penyiapan Tenaga Tata Hidang Pariwisata terhadap perkembangan industri Pariwisata Di Mataram (studi kasus: Mahasiswa D3 Perhotelan yang sedang melakukan OJT di Hotel kota mataram)

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan rumusan masalah mengenai bagaimanakah pengaruh penyiapan tenaga tata hidang pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata Di Kota Mataram

Tujuan penelitian yang ingin dicapai ini adalah untuk melihat pengaruh penyiapan tenaga tata hidang pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata Di Kota Mataram.

Luaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah didapatkan hasil terhadap pengaruh Penyiapan Tenaga Tata Hidang Pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata Di



Mataram dengan studi kasus mahasiswa program studi D3 Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. Hasil dari penelitian ini tercatat dan teridentifikasi permasalahan yang muncul dari destinasi wisata-wisata yang didapatkan dan dipublikasikan ilmiah di jurnal Nasional (ber ISSN). Hasil penelitian ini nantinya lebih lanjut dapat digunakan sebagai acuan oleh pemerintah daerah dalam melihat perkembangan penyiapan tenaga pariwisata di Mataram dengan acuan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.

LANDASAN TEORI

Definisi Restoran

Cooper and Schindler (2011) menyatakan bahwa restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya. Khusna (2013) menyatakan bahwa restoran adalah tempat usaha yang ruang lingkup dan kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

Industri penyajian makanan dan minuman yang terus berkembang dari tahun ke tahun, seperti diketahui bahwa industri penyajian makanan dan minuman ini mempunyai sejarah yang sudah lama dan menjadi industri yang dinamik sepanjang tahun. Industri ini merupakan industri yang sifatnya tidak tetap karena selalu berubah-ubah dari tahun ke tahun berikutnya untuk mengikuti perkembangan jaman dan selera tamu yang juga tidak menetap akibat pola hidup seseorang atau masyarakat yang selalu berubah-ubah.

Dengan semakin besarnya restoran, pelayanan kepada tamu yang semakin bervariasi begitu pula *menu* makanannya dan semakin besar perkembangannya. Keperluan produktivitas yang makin besar maka diharapkan keuntungannya juga besar dan ini diperlukan pegawai /karyawan yang telah mendapatkan pelatihan yang baik untuk menunjang karir tersebut.

Tata Hidang

Untuk melayani tamu di meja makan diperlukan waiter/waitress yang akan menghadirkan makanan maupun minuman yang dipesannya. Pelayan restoran maupun bar yang laki-laki lazim disebut waiter, sedangkan pelayan yang perempuan disebut waitress. Tata cara dan etika pelayanan di meja makan baik di hotel maupun di luar hotel lazimnya disebut Tata Hidangan. Oleh karena para waiter/waitress itu mempunyai tugas utama melayani tamu makan/minum di bar/restoran, dan yang dilayani adalah para tamu yang wajib diperlakukan dengan baik dan sopan, maka mereka diberikan pendidikan/pelatihan khusus di bidangnya, untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan.

Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup di restoran, bar, banguet, dan room service. Adapun pelayanan di luar hotel adalah menyediakan makanan catering untuk sekolah, rumah sakit, dan juga untuk tamu yang ingin menikmati makanannya di luar hotel. Layanan catering di luar hotel biasanya atas pesanan tamu group atau tamu dalam jumlah besar.

Supaya pekerjaan-pekerjaan di bagian Tata Hidangan bisa berhasil sukses maka ditunjang oleh beberapa seksi lagi antara lain restaurant, bar, room service, banguet dan steward. Pada hotel-hotel besar, karena pekerjaan pada masing-masing seksi di Departemen Food & Beverage Ser (Makanan dan Minuman) itu cukup sibuk, maka akan dipimpin oleh seorang manager.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang Food & Beverage Service (Tata Hidangan), berikut ini diberikan pengertian ringkas tentang istilah-istilah terkait: (1) Room Service : adalah bagian (seksi) F & B Service yang bertugas dan bertanggung jawab mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan tamu dari kamarnya ; serta mengambil peralatan makan minumannya setelah tamu selesai menyantap makanannya di dalam kamar. Pelayanan room service di hotel-hotel besar adalah 24 jam non-stop; (2) Restaurant : adalah tempat di hotel atau di luar hotel dimana para wisatawan dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman ketika merasa lapar dan



haus; (3) Banquet : adalah acara makan malam pada acara khusus di luar restoran; kadang kadang diadakan di panggung terbuka (open stage) ; kadang-kadang juga boleh diadakan di luar hotel sesuai kesepakatan bersama. Di samping acara makan malam, disemarakkan dengan hiburan berupa tari-tarian tradisional, tarian budaya, atau hiburan lainnya; (4) Bar : Bagian Bar ini bertugas menjual minuman beralkohol atau non-alkohol dan juga menjual minuman ringan. Untuk merangsang nafsu minum para tamu, maka disediakan camilan gratis berupa kacang asin, kacang atom, keripik kentang (cheep), dan lain lain; (5) Steward : adalah bagian yang bertugas menjaga kebersihan peralatan pada Departemen F&B (Makanan dan Minuman) dan juga menyimpannya dengan baik supaya gampang didapat saat diperlukan, atau dengan kata lain bagian cuci piring dan cuci peralatan dapur hotel. (Redjasa, 2014)

Pelayanan dan Up-selling

Bagyono (2012:04) menyatakan bahwa pelayanan adalah Pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan berupa barang atau jasa yang tidak dapat disediakan sendiri, jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagai mana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain, dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya

Up-selling pada penjualan, yang merupakan sistem rekomendasi untuk menawarkan barang yang mempunyai nilai jual lebih tinggi. Untuk meningkatkan pedapatan sebuah restoran.

Jenis-Jenis Pelayanan

Dibawah ini diuraikan beberapa jenis pelayanan yang umumnya digunakan didalam suatu restoran. Berbagai tipe pelayanan terhadap makanan dan minuman, antara lain (Sihite, 2015 : 55)

1. *French Service*
2. *Russian Service*
3. *American Service*
4. *English Service*

Qualifikasi Etika Petugas Tata Hidang

Sihite (2015:32) menyatakan bahwa “Etiket” sudah merupakan suatu tata aturan pergaulan masyarakat kebanyakan dewasa ini. Oleh karena itu setiap orang secara tidak disadari mempunyai rasa tanggung jawab untuk mentaatinya terlebih bila dikaitkan dengan bidang kerja yang mutlak menuntut perlu adanya hubungan dengan orang lain seperti halnya di hotel atau restoran, maka terasa bahwa pengetahuan etiket ini memegang peranan yang sangat penting di dalam usaha memberikan pelayanan yang baik

METODE PENELITIAN

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan berbagai informasi dari responden tertuang dalam daftar pertanyaan.

Teknik Pengambilan data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja kepada orang-orang yang diperkirakan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang akan diberikan. Pemilihan anggota sampel tersebut didasarkan atas keterkaitannya dengan objek yang diteliti dan memiliki sangkut paut yang erat dengan objek yang diteliti, yaitu dengan melakukan penentuan informan pangkal dan informan kunci.

Informan pangkal mempunyai kriteria pemilihan yaitu a) mengetahui informasi secara umum tentang tata hidangan, b) mengetahui secara umum mengenai perkembangan tata hidangan dalam hubungannya dengan perkembangan industri pariwisata di era globalisasi ini, maka yang menjadi informan pangkal adalah para manager restoran yang menjadi sampel yang jumlahnya 3 orang yaitu : 1) Kedaton Restaurant Manager di hotel Masa Inn, 2) Banquet Manager di Hotel Masa Inn, dan 3) F&B Manager di Hotel Masa Inn. Selanjutnya untuk mengetahui lebih terperinci mengenai perkembangan Tata Hidangan, maka ditentukan pula informan kunci yakni para waiter/ waitress

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

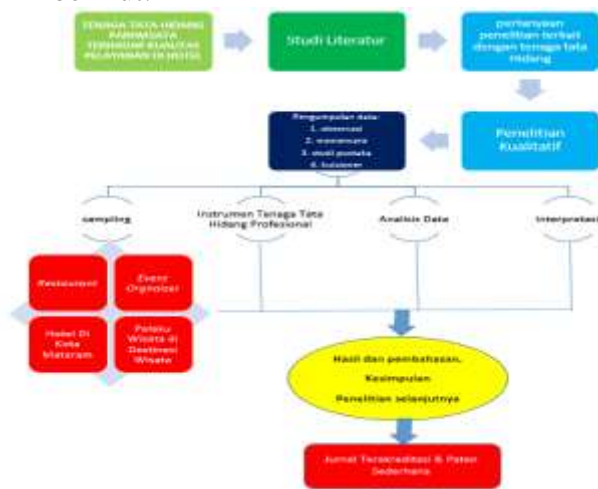


dari 3 restoran tersebut yang memiliki kriteria: a) memiliki kedalaman informasi tentang Tata Hidangan, b) memiliki pengalaman yang cukup lama sesuai bidangnya dan profesional dalam pekerjaan yang ditekuni saat ini. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (interview guide), sebagai pedoman komunikasi antara pengumpul data dengan responden. Pedoman ini digunakan saat bertanya langsung terhadap responden dan jawaban-jawabannya dicatat atau direkam dengan alat perekam. Dalam hal ini para manager restoran sebagai informan pangkal dan waiter/ waitress sebagai informan kunci.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran yang jelas dan objektif tentang peranan Tata Hidang dalam menumbuhkembangkan industri pariwisata dengan cara memaparkan, menganalisis dan menyimpulkan berbagai informasi yang berupa keterangan-keterangan, pernyataan-pernyataan dari para responden.

Diagram alir penelitian adalah sebagai berikut:



HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2005:70). Sedangkan

menurut Sumarwan (2003:322), Kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Menurut Tjiptono (2001: 1) menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan purnabeli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul karena hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan yang diinginkan konsumen.

Kemudian menurut Lamb, Hair, Mc Daniel (2001: 188) definisi dari kepuasan konsumen adalah proses seseorang pelanggan dalam membuat keputusan pembelian, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibeli serta juga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Faktor yang berpengaruh

- Terdapat pengaruh signifikan tangibles terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- Terdapat pengaruh signifikan reability terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- Terdapat pengaruh signifikan responsiveness terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- Terdapat pengaruh signifikan assurance terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- Terdapat pengaruh signifikan emphaty terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- Assurance merupakan variable yang paling signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok

Profil Responden

Subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang dan sudah *on the job training* di hotel yang berada di pulau Lombok. Mahasiswa tersebut telah diberikan arahan dan



praktik di kampus dengan mata kuliah yang terkait dengan tata hidang. Beberapa responden ada yang langsung di kontrak oleh hotel tetapi ada juga yang hanya training saja. Subyek dalam penelitian ini sebanyak 30 orang mahasiswa D3 Perhotelan semester 4.

Hasil Wawancara

Menurut hasil data wawancara (*interview*) yang telah dilakukan oleh peneliti dengan mahasiswa yang telah melaksanakan *on the job training* terkait dengan ketiga point standar perilaku *waiter/waitress* yang terkadang bahkan sering ditinggalkan oleh *waiter/waitress* pada saat melaksanakan tugas/pekerjaannya. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Responden yang ada di lombok vaganza hotel, terutama pertanyaan pada poin atau kegiatan kedua, dalam pengamatan terlihat mereka dalam kegiatan tersebut kadang-kadang tidak berbicara dengan jelas dan tidak menggunakan bahasa inggris yang memadai dan mudah dimengerti. Pada saat peneliti menanyakan poin tersebut, responden menjawab bahwa dia masih belajar Bahasa Inggris dan masih merasa kurang dalam kemampuan berbahasa Inggris sehingga terkadang pada saat berbicara dengan tamu, mereka menggunakan bahasa yang kurang jelas dan tidak mudah dimengerti.

b. Responden yang ada di golden palace, terutama pada pertanyaan untuk kegiatan ketiga, karena sering tidak dilakukan pada saat peneliti melakukan pengamatan, responden mengatakan bahwa kadang tidak memberikan pelayanan dengan baik dan alami (*non-scripted, jargon/slang free*), ramah serta menarik. Hal ini responden lakukan karena dia lebih sering mendengarkan gaya bahasa slang atau bahasa inggris yang tidak formal daripada bahasa inggris yang formal sehingga pada saat berbicara dengan tamu pun dia menggunakan bahasa inggris yang tidak formal serta responden adalah orang baru disana jadi dia masih terpaku dengan teks.

c. Responden yang berada di lombok raya pada kegiatan keempat, peneliti tanyakan sebab pada saat pengamatan dalam kegiatan ini kadang-kadang tidak dilakukan, responden mengatakan kadang tidak menggunakan nama tamu secara alami dan menggunakannya secara berlebihan karena dia tidak faham bahwa dengan menggunakan nama tamu secara berlebihan dapat mengganggu kenyamanan tamu.

Hasil Observasi

Dapat dilihat bahwa dari 13 standar perilaku yang di observasi peneliti selama tiga bulan terdapat empat standar yang masih sering menjadi kendala dalam perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan di Lumbung *restaurant* yaitu, pertama pada poin kedua dimana karyawan kadang-kadang tidak berbicara dengan jelas dan tidak menggunakan bahasa inggris yang memadai dan mudah dimengerti. Kedua pada poin ketiga dimana kadang-kadang karyawan tidak memberikan pelayanan yang baik dan alami, ramah serta menarik. Ketiga pada poin keempat kadang-kadang karyawan tidak menggunakan nama tamu secara alami dan menggunakannya secara berlebihan.

Rumus Perhitungan skala *Likert*:

$$T \times P_n$$

T = total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor *Likert*

Interpretasi Skor Perhitungan

Y = skor tertinggi *Likert* x jumlah responden

X = skor terendah *Likert* x jumlah responden

Jumlah skor tertinggi untuk item “Sangat Sering” adalah $4 \times 6 = 24$, sedangkan item “Tidak Pernah” $1 \times 6 = 6$. Jadi, jika total skor penilaian responden diperoleh 272, maka penilaian interpretasi responden terhadap perilaku staf *waiter/waitress* di Lumbung *restaurant* tersebut adalah hasil yang dihasilkan dengan menggunakan rumus index %.

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

Sebelum menyelesaikannya kita juga harus mengetahui interval (rentang jarak) dan



interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I).

Rumus Interval

$I = 100 / \text{Jumlah skor (Likert)}$

Maka $= 100 / 4 = 25$

Hasil (I) = 25

(Ini adalah interval jarak dari yang terendah 0 % hingga tertinggi 100 %)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasar interval:

Angka 0% - 25% = Tidak Sesuai

Angka 26% - 50% = Cukup Sesuai

Angka 51% - 75% = Sesuai

Angka 76% - 100% = Sangat Sesuai

Penyelesaian Akhir

$= (\text{Total skor} / Y) 100$

$= (272 / 312) 100$

$= 87.0 \%$, berada dalam kategori “Sangat

Sesuai”

Pembahasan

Dari hasil penyajian data yang telah diuraikan hasilnya oleh peneliti dari hasil data observasi dan *interview*, maka pada Tabel 4.1 tentang *profile waiter/waitress* pada *food & beverage department* di the Oberoi Hotel Lombok menjelaskan tentang nama, umur, jenis kelamin dan pendidikan mereka. Jika dilihat dari umur para subyek penelitian dapat dikatakan sangatlah produktif karena memiliki tingkatan usia mulai dari 21 tahun sampai dengan 44 tahun, tentunya akan memberikan potensi terhadap profesionalitas *waiter/waitress* dalam menunjukkan perilaku mereka pada saat melayani tamu di hotel Lumbung *Restaurant*.

Sedangkan berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara (*interview*) yang telah dilakukan oleh peneliti dengan keenam responden yang dimulai dari jam 15.20 - 17.15 pada *shift sore* yang bertempat di Lumbung *restaurant* tanggal 10 April 2019 terkait dengan standard perilaku staff lumbung *restaurant* pada kenyataannya fakta lapangan menunjukkan dari kegiatan standar perilaku *staff lumbung restaurant* memang ada sesuatu yang perlu diwaspadai diantaranya :

Pada kegiatan kedua dari data observasi dan *interview* ditemukan adanya standard

perilaku yang tidak sesuai dengan standard yang seharusnya dilakukan, karena kurangnya penambahan pembelajaran secara mandiri dari responden sehingga responden sampai saat ini masih kurang dalam berbahasa inggris dan menggunakan Bahasa inggris yang mudah di mengerti. Kelalaian hal dalam menambah pembelajaran secara mandiri ini tidak bisa menjadi tolak ukur bahwa orangtua, orang muda, walaupun usianya pada usia 21 tahun bisa saja terjadi seperti ini. Sedangkan pendidikan juga tidaklah merupakan penyebab seseorang lupa atau lalai tapi ini lebih cenderung ke sikap dan sifat seseorang. Mengikuti standard perilaku yang ada di perusahaan harus di lakukan guna memperlancar operasional dan membuat tamu menjadi lebih nyaman berbicara dengan staff sehingga sampai saat ini standard perilaku berperan penting untuk setiap karyawan karena akan berdampak positif bagi perusahaan dan karyawan tersebut.

Pada kegiatan ketiga dari data observasi dan *interview* ditemukan adanya kegiatan yang tidak sesuai dengan standard perilaku yang ada. Hal ini terjadi karena kurangnya kedisiplinan serta kemauan belajar seperti yang peneliti paparkan di paragraph ketiga. Kurangnya disiplin karyawan dalam hal ini dapat dipengaruhi oleh pendidikan seseorang dan sangat berpengaruh untuk perilaku seseorang. Dapat kita ketahui bahwa Rapti merupakan lulusan D3 perhotelan .pendidikan dapat menggambarkan besarnya pengaruh sikap dan perilaku dalam perkembangan pribadi secara utuh dan partisipasinya dalam mengerjakan sesuatu, sebagai contohnya adalah mengembangkan pengetahuan tentang *product knowledge* dan Bahasa inggris yang formal sehingga karyawan tidak lagi terpaku dengan teks dan mampu berbahasa inggris yang semestinya di gunakan di perusahaan.

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang ditetapkan (Alvin, 2011). Faktor pendidikan juga berpengaruh dalam meningkatkan seseorang dan penting bagi kehidupan seseorang, hal ini disebabkan bahwa



semakin tinggi daya analisisnya sehingga pada akhirnya akan mampu memecahkan masalah yang dihadapinya. Dengan kata lain pendidikan merupakan dasar bagi kemampuan seseorang karyawan untuk memperbaiki kualitas untuk menjalankan tugasnya. Penegakan kedisiplinan kerja pada karyawan mutlak dilakukan, penegakan kedisiplinan ini dilakukan untuk mendorong karyawan untuk berperilaku sepantasnya sesuai dengan aturan yang ada ditempat kerja, dimana perilaku yang pantas dilakukan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur, dengan adanya kedisiplinan diharapkan pekerjaan dilakukan dengan seefektif dan seefisien mungkin. Kedisiplinan kerja membawa dampak positif terhadap sikap dan perilaku karyawan, karyawan yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi maka akan dengan pasti berusaha bekerja secara kooperatif sehingga mendapatkan hal yang sempurna dalam pekerjaannya.

Pada kegiatan keempat dari data observasi dan *interview* ditemukan adanya kegiatan perilaku yang tidak sesuai dengan standard perilaku perusahaan karena berfikir kegiatan perilaku tersebut tidak berpengaruh dengan standard operasional perusahaan. Usia dan pendidikan pada hal ini tidak dapat dijadikan factor yang menyebabkan mereka berpikiran demikian, biasanya kurangnya pengalaman kerja serta masa kerja disini menjadi pengaruh karena dilihat dari masa kerja karyawan tersebut masih baru. Masa kerja seseorang berkaitan dengan pengalaman kerjanya, dengan pengalaman ini secara sadar maupun tidak sadar akan memiliki kecakapan secara teknis dan terampil dalam menghadapi pekerjaannya serta memiliki banyak waktu untuk belajar tentang sesuatu yang belum dipahami dan dimengerti langkah-langkah kerjanya, sebagai contohnya ialah dalam kegiatan keempat ini responden tidak faham bahwa apa yang responden lakukan dapat mengganggu kenyamanan tamu.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, bahwa penilaian standar kualitas pelayanan di restoran dalam melayani tamu di 3 hotel di kota mataram sudah sesuai dengan

presentasi 87,0 %. Hal tersebut dapat ditinjau dari hasil uraian diatas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan Penelitian ini mendapatkan hasil luaran HKI yang terdaftar di www.dgip.go.id. Hasil dari penelitian ini adalah Analisa mengenai evaluasi kualitas pelayanan di Restoran di Kota Mataram dilakukan berdasarkan kuesioner yang diberikan untuk 35 tamu Restoran di kota mataram. Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang diambil dari lima dimensi pelayanan yang terdiri dari tangible (2 pertanyaan), assurance (3 pertanyaan), reability (1 pertanyaan), responsiveness (2 pertanyaan), empathy (2 pertanyaan). Dari hasil kuesioner tersebut, analisa mengenai evaluasi kualitas pelayanan menyatakan bahwa dua dimensi pelayanan yaitu empathy dan tangible memiliki hasil baik, sedangkan tiga dimensi pelayanan yaitu assurance, reability, dan responsiveness memiliki hasil cukup baik. Penulis melakukan analisa mengenai hambatan kualitas pelayanan di Kota Mataram berdasarkan kuesioner yang diberikan untuk 30 staff restoran (mahasiswa OJT), kuesioner yang berisi enam pertanyaan yaitu kerjasama, kualitas pelayanan, kondisi peralatan, tingkat komunikasi, sikap dan perilaku dan cara menyelesaikan complaint, dan kuesioner tersebut mengenai analisa mengenai hambatan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kerjasama, kualitas pelayanan, sikap dan perilaku, dan kondisi peralatan menunjukkan hasil cukup, kemudian untuk hasil tingkat komunikasi dan cara menyelesaikan complaint menunjukkan yang baik. Dari dua kuesioner diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran di kota mataram terhadap mahasiswa yang sedang OJT, dilihat dari dua sisi konsumen dan staff, dapat dikatakan baik. Oleh karena itu, namun ada beberapa hal perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut.



Saran

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen Restoran di kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut: (1) Saran berdasarkan kuesioner tamu. (a) Sehatusnya ada system *punishment and rewards* terhadap staff. Staff yang memiliki kinerja kurang baik diberikan tindakan disiplin berupa sanksi disesuaikan dengan pelanggaran yang mereka lakukan, sebaliknya staff yang memiliki kinerja baik diberikan *rewards* (penghargaan atau bonus) agar staff tersebut lebih termotivasi dalam bekerja. (b) Pemberian pelatihan secara intensif dan berkala mengenai SOP dan Job Description. Misalnya pemberian pendalaman kembali setiap satu minggu sekali terhadap SOP yang sudah dibuat, agar staff di Restoran di Kota Mataram dapat lebih memahami peraturan yang sudah di tetapkan. (c) Pembenahan struktur organisasi agar proses pelayanan dapat tercipta secara optimal. Misalnya Restoran Di kota Mataram seharusnya mencari staff baru untuk mengisi posisi yang belum ada didalam struktur organisasi, agar terorganisir dalam melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Level captain atau supervisor akan lebih baik jika berpendidikan D1 atau D3, karena untuk level tersebut mereka lebih mempunyai pengalaman dan mental yang lebih baik. (2) Saran berdasarkan kuesioner staff. (1) Harus ditingkatkan frekuensi komunikasi antara atasan dan bawahan, bisa melalui briefing, staff meeting, team building atau acara outing yang ditujukan untuk mempererat hubungan antara atasan dengan bawahan. (2) Diberikan pelatihan yang intensif dan berkala mengenai cara menangani complaint dari tamu, dengan tujuan agar staff mengerti bagaimana cara menangani complaint yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <https://nasional.republika.co.id/berita/pqwqwp368/-kunjungan-wisata-ke-lombok> diakses tanggal 2 Agustus 2019.
- [2] Adi, Made Mertha Prabawa. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Media Bina Ilmiah*. Vol.6, No.2:51-55. ISSN No. 1978-3787.
- [3] Wiwoho, Arjuno 2015. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta : Esensi Erlangga Group.
- [4] Mertayasa, I.G.A . 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Diterbitkan atas kerjasama penerbit Andi, dan Universitas Dhyana Pura (Undhira) Bali.
- [5] Cooper and Schindler. 2011. *Business research methods. 11 th edition*. New York: McGraw Hill Companies
- [6] Khusna, Yuna Tamami. 2013. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*, Volume: 01, Nomor: 02 Oktober 2013, Hal: 187-202.
- [7] Redjasa, I.K. 2014. Peranan tata hidangan dalam menumbuhkembangkan industri Pariwisata di era globalisasi. *Jurnal Sosial dan Humaniora*. Vol 4 No.1 Maret 2014. Hal 66.
- [8] Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- [9] Sihite, Richard. 2015. *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*, Surabaya: SIC.
- [10] Triwibowo. 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM
- [11] Bjork, P. (2010). Sustainable Tourism Development, fact or Fiction in Small Tourism Companies. http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita_2001_03_S2.pdf (diakses 2 September 2018) Blackwell, J. (1988). *The Tourism & Hospitality Industry*, Australia : International Magazine Services.
- [12] Erawan.I.N. (2018). *Managemen Pembangunan pariwisata Berkelanjutan*,



- Program Magister Kajian pariwisata (hand.out). Universitas Udayana : Denpasar.
- [13] Graham Brown, Karon Hepner, (1996). The Waiter's Hand Book. Victoria. Australia. George Ellis, (1997). Bar Attendant's Hand Book, Victoria. Australia. Kusmayadi Sugiarto, Ender (2000), Metodologi Dalam Bidang Kepariwisata, Jakarta : PT.
- [14] Gramedia Pustaka Utama. Leiper, Neil, (2014), Tourism Management, Australia National Library of Australia
- [15] Cataloging In Publication Data. Mubyarto, (2003), Ekonomi Kerakyatan Dalam Era Globalisasi (Makalah) :
- [16] <http://www.google.com/url> (diakses 30 Agustus 2017). Peter Jones and Paul Merricks. (1999). The Management of Food Service Operation. Cassel
- [17] Willington House. London. Pitana, I.G. dan Gayatri, PG (2005), Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta : Andi. Puja Astawa, dkk (2005), Pariwisata Terpadu Alternative Model Pengembangan Pariwisata
- [18] Bali Tengah, Denpasar : Universitas Udayana. Rymbertus A Amakora Andrikus. (2009). Pelaksanaan Standar Operation Prosedure di
- [19] Departemen F & B. PT. Gramedia. Jakarta. Scheyvens, Regina, (2014), Tourism For Development Empowering Communities, Harlow,
- [20] England, Person Education. Suryawan, AA. (2008), Managemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan, Program
- [21] Magister Kajian Pariwisata (hand-out), Universitas Udayana Denpasar. Wahab, Saleh and John J. Piagram, (2007), Tourism Development and Growth (The
- [22] Challenge of Sustainability). New York : Broutledge. Yoeti, Oka A, (2010), Pemasaran Pariwisata, Edisi Revisi, Bandung : Angkasa.
- [23] Redjasa, I.K. 2014. Peranan tata hidangan dalam menumbuhkembangkan industri Pariwisata di era globalisasi. Jurnal Sosial dan Humaniora Vol 4 No.1 Maret 2014. Hal 66-76