



## **Kualitas Pelayanan Pramusaji Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta**

[Heri Sutardi<sup>1\\*</sup>](#), [I Gusti Ngurah Juan Brian<sup>2</sup>](#)

<sup>1</sup>D3 Perhotelan, AKPAR NHI Bandung, Indonesia

<sup>2</sup> D3 Perhotelan, AKPAR NHI Bandung, Indonesia

\*Email : herirainda@gmail.com

---

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

---

### **Info Artikel**

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

### **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini focus kepada Kualitas pelayanan pramusaji restoran di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Di mana Kualitas Pelayanan yang baik sangat penting untuk menghasilkan kinerja karyawan dan menimbulkan citra hotel yang baik. penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui penerapan Procedural Dimension di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, 2) Mengetahui penerapan Conviviality Dimension di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Metode yang diterapkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Deskriptif.

Kata Kunci: SOP, pelayanan, pramusaji

### *ABSTRACT*

In this study the focus is on the quality of restaurant waitress service at the Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Where good service quality is very important to produce employee performance and create a good hotel image. This study aims to: 1) determine the application of the Procedural Dimension at the Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta Restaurant, 2) Know the application of the Conviviality Dimension at the Signature Hotel Indonesia Kempinski Restaurant Jakarta. The method applied in the preparation of this Final Project is Descriptive.

Keywords: SOP, service, waiter

---

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

---

## PENDAHULUAN

Hotel di kota Jakarta sangat beragam, setiap hotel menawarkan produk dan fasilitas yang berbeda kepada konsumen yang dibedakan berdasarkan bintang hotel tersebut. Menurut **Budi (2010)** hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal. Menurut **Sulastiyono (2011:5)** Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Setiap tamu yang datang ke restoran tidak hanya ingin mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan saja tetapi banyak juga yang ingin menikmati suasana restaurant dan pelayanan yang berkualitas dari para pramusaji yang di miliki oleh pihak hotel karena suasana dan pelayanan yang berkualitas dapat membantu meningkatkan nilai dari restaurant tersebut. Menurut Martin dalam *Quality service : What every hospitality manager to know* (2002:108-109) menyatakan terdapat 2 dimensi dalam kualitas pelayanan, antara lain : *Procedural dimension* dan *Conviviality dimension*.

Berikut ini merupakan aspek-aspek yang termasuk kedalam *procedural dimension*, antara lain :

1. *Timeliness*
2. *Incremental Flow*
3. *Anticipation*
4. *Communication*
5. *Customers's feedback*
6. *Accommodation*
7. *Organization and Supervision*

Sedangkan aspek-aspek yang termasuk kedalam *conviviality dimension* adalah sebagai berikut :

1. *Attitude : Body Language*
2. *Attitude : Tone of voice.*
3. *Tacfull.*
4. *Recognition*
5. *Attentiveness*
6. *Guidance*
7. *Selling skill*
8. *Problem Solving*
9. *Helpful*

Point di atas sesuai dengan keinginan para pengunjung, karena untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas pramusaji harus memperhatikan aspek *conviviality* dan aspek *procedural*. Jika aspek tersebut bisa dimaksimalkan, maka akan tercipta pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan dapat meningkatkan penilaian dari para tamu mengenai restaurant baik dalam berupa *guest comment* atau dalam bentuk berkunjung kembali sebagai *repeater*.

Hotel Indonesia Kempinski Jakarta memiliki target 200 pengunjung pada hari kerja dan 400 pengunjung pada akhir pekan. Pada masa pandemi seperti ini jumlah pengunjung tidak menentu karena pembatasan kegiatan masyarakat yang di gencarkan oleh pemerintah dalam mengurangi penyebaran COVID 19. Hal ini bisa ter lihat pada tabel jumlah pengunjung selama bulan April hingga Juli di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Hotel Indonesia Kempinski Jakarta

BULAN	TAHUN	JUMLAH PENGUNJUNG
APRIL	2021	3.321
MEI	2021	3.674
JUNI	2021	2.121
JULI	2021	987
TOTAL		10.103

Sumber: *Restaurant manager Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, 2021*

Jika dilihat dari kolom diatas bahwa terjadi kenaikan dari bulan April 2021 sampai Mei 2021. Namun di bulan Mei 2021 sampai Juli 2021 terjadi penurunan jumlah pengunjung, terlebih lagi pada bulan Juni sampai Juli di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Hal itu disebabkan karena adanya pandemic Covid-19 sehingga pemerintah menetapkan pembatasan sosial.

Walaupun jumlah pengunjung mengalami penurunan drastis karena adanya PPKM tetapi pelayanan yang diberikan harus optimal karena hal tersebut merupakan hak dari pelanggan atau tamu yang berkunjung ke Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.

Penulis melakukan pengambilan data *guest comment* yang dilakukan pada bulan April 2021 sampai dengan bulan Juli 2021.

Tabel 2. Guest Comment di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta  
N: 240 (berdasarkan hasil *guest comment* selama 4 bulan)

No	Kriteria Observasi	Sangat Baik	Bai k	Tidak baik	Sangat tidak baik	Total	Persentase
1	Food quality	120	75	35	10	765	63,8%
2	cleanliness	100	70	45	25	725	60,5%
3	Service quality	105	60	40	35	715	59,5%
4	Menu variety	115	70	35	20	760	63,3%
5	Atmosphere	120	70	40	10	780	65%
Total						3.745	

Sumber : Hasil Guest Comment dari manajer restaurant pada bulan April – Juli tahun 2021

Dilihat dari data guest comment diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta masih memiliki kekurangan dan menjadi keluhan bagi para tamu. Terutama pada poin 2 dan 3 yaitu *cleanliness* dan *service quality*. Penulis melakukan wawancara kepada *management Restaurant*. dan meminta opini, mengenai kualitas pelayanan di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta dan berikut ini adalah beberapa opini dari pihak management berdasarkan dari hasil yang dilaksanakan oleh pihak management :

- Pramusaji kurang cekatan dalam melayani tamu
- Beberapa pramusaji tidak memiliki inisiatif

- Terdapat beberapa kotoran di piring

## IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang berikut ini adalah identifikasi masalah yang ditemukan oleh penulis:

1. Bagaimana penerapan *Procedural Dimension* di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta?
2. Bagaimana penerapan *Conviviality Dimension* di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta?

## METODE PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian yaitu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian untuk menjabarkan suatu peristiwa secara faktual dengan susunan yang sistematis.

#### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan panca indra peneliti, dengan sudut pandang peneliti hasil yang didapatkan haruslah objektif atau tidak memihak kepada siapapun. Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan.

#### b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung melalui beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap pihak yang bersangkutan, yakni manager restaurant. Menurut Tersiana (2018: 12).

#### c. Kuesioner

Penulis membuat kuesioner dengan pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dan pertanyaan tersebut ditunjukkan kepada konsumen tentang. Pelayanan di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Menurut Anwar (2009:168).

#### d. Studi Pustaka

Untuk mendapatkan data dan mencari informasi yang bersifat teoritis, penulis mengambil pendapat beberapa ahli yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti sebagai bahan referensi untuk membandingkan teori yang sudah ada dengan keadaan sebenarnya di lokasi. Tersiana (2018: 123)

#### e. Skala Pengukuran dan Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:105), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

## Tinjauan Objek Penelitian

Untuk mengukur kualitas pelayanan dari procedural dimension dengan conviviality dimension dibutuhkan pengukuran dengan menggunakan metode skala likert. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014: 132) pengertian skala likert adalah sebagai berikut :

“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.”

Penulis mengambil sample dengan menggunakan rumus slovin, untuk lebih jelas rumus slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013: 78) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Gambar 1. Rumus Slovin (Husein Umar), Tahun 2021

$$\frac{10.103}{1+10.103(0,20)^2}$$
$$n=10.103 \times 405,12$$
$$=25$$

Gambar 2. Penerapan rumus slovin, 2021

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Total keseluruhan pengunjung di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta selama 4 bulan mencapai 10.103 pengunjung dan batas toleransi kesalahan 20% sehingga dengan menerapkan rumus Slovin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan aspek “*procedural dimension*” yang dilakukan oleh Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta mendapatkan nilai **Cukup**, tetapi tetap harus dilakukan perbaikan dari beberapa aspek :

1. Aspek “ketepatan waktu” mendapatkan hasil **Cukup** maka dari para tamu beranggapan aspek kecepatan waktu pramusaji dalam menyiapkan dan mengantar pesanan yang dipesan tepat waktu.
2. Aspek “Alur Pelayanan” mendapat hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut tamu beranggapan pramusaji kurang baik dalam melaksanakan operasional sesuai dengan *standart operating procedurs sequence of service* dari mulai *welcoming* hingga *farewell the guest*. Maka dari itu banyak pengunjung yang belum puas akan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji.
3. Aspek “Antisipasi” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari itu para tamu beranggapan antisipasi pramusaji dalam memenuhi kebutuhan tamu dinilai kurang baik.
4. Aspek “Komunikasi” pramusaji mendapatkan hasil **Tidak Baik**, para tamu beranggapan komunikasi pramusaji kurang berjalan dengan baik.
5. Aspek “Timbal Balik” mendapatkan hasil **Cukup**, maka dari itu tamu beranggapan pramusaji cukup dalam menyediakan tempat untuk memberikan tanggapan atas pelayanan pramusaji melalui guest comment yang diberikan pada tamu.
6. Aspek “Akomodasi” mendapatkan hasil **Cukup**, maka dari itu para tamu beranggapan bahwa sistem pelayanan berjalan baik.
7. Aspek “Pengkoordinasian dan Pengawasan” mendapatkan hasil **Cukup**, para tamu beranggapan pengkoordinasian dari atasan terhadap bawahan berjalan baik saat jam operasional *restaurant* berjalan.

Dari hasil di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan aspek procedural dimension di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta **Cukup**, akan tetapi banyak ada beberapa poin yang harus di perbaiki agar mendukung kemajuan dari aspek procedural.

Pelaksanaan Aspek “*Conviviality Dimension*” yang dilakukan oleh Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta mendapatkan penilaian **Tidak Baik**. Berikut ini adalah penjelasan mengenai aspek-aspek *conviviality dimension* :

1. Aspek “*Body Language*” mendapatkan nilai **Tidak Baik**, maka tamu beranggapan ekspresi wajah, dan *eye contact* pramusaji ke tamu terkesan kurang ramah.
2. Aspek “*Tone of Voice*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu menilai nada suara pramusaji dalam menanggapi atau melayani tamu kurang terdengar dengan jelas.
3. Aspek “*tactful*” mendapatkan nilai **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu menilai pramusaji kurang bijaksana dalam menjaga sikap di lingkungan kerja.
4. Aspek “*Recognition*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu beranggapan bahwa pramusaji kurang mengenali tamu dengan baik.
5. Aspek “*Attentiveness*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut pramusaji dinilai kurang perhatian terhadap tamu.
6. Aspek “*Guidance*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu beranggapan pramusaji kurang baik dalam memberikan petunjuk mengenai informasi fasilitas hotel dan informasi sekitar hotel, seperti tempat wisata, tempat ibadah dan lain nya.
7. Aspek “*Selling Skill*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu beranggapan bahwa kemampuan pramusaji dalam memasarkan produk dinilai kurang.
8. Aspek “*Problem Solving*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu beranggapan bahwa kemampuan pramusaji dalam menyelesaikan masalah dinilai masih ragu.
9. Aspek “*Helpful*” mendapatkan hasil **Tidak Baik**, maka dari hasil tersebut para tamu beranggapan bahwa kemampuan pramusaji dalam memberikan bantuan penuh seperti membawaka barang tamu, dan lainnya dinilai kurang baik.

Dari hasil analisis di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan *conviviality dimension* di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta **Tidak Baik** dalam memenuhi kebutuhan tamu. Maka dari pada itu aspek *conviviality* di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta harus diperbaiki.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan penulis serta di dari data- data yang di dapat dari hasil observasi dan kuesioner yang selanjutnya di analisis oleh penulis tentang kualitas pelayanan di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Dengan ini penulis mengambil kesimpulan berdasarkan masing-masing *dimension*, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan aspek *procedural dimension* yang dilakukan oleh Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta mendapatkan nilai **Cukup**, tetapi tetap harus dilakukan perbaikan dari beberapa aspek agar mendukung kemajuan dari aspek procedural.
2. Pelaksanaan Aspek *Conviviality Dimension* yang dilakukan oleh Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta mendapatkan penilaian **Tidak Baik**

dalam memenuhi kebutuhan tamu. Maka dari pada itu aspek *conviviality* di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta harus diperbaiki.

### Saran

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, maka dari itu penulis bermaksud memberikan saran dalam beberapa aspek yang semoga dapat bermanfaat bagi Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.

1. Berdasarkan hasil analisis pada aspek *procedural dimension* pramusaji di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, penulis menyarankan agar lebih teliti dalam memberikan dan mengulas kembali *guest comment* agar dapat mengetahui kekurangan pada saat operasional.
2. Berdasarkan hasil analisis pada aspek *conviviality dimension* pramusaji di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, penulis membuat beberapa saran agar lebih memberikan kualitas pelayanan pada saat operasional, banyak cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti *training*, *briefing*, dan lain-lain.

### Daftar Pustaka

- Anwar, Suroyo. (2009). *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Depdiknas. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Ikhsan. 2008. *Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- William B Martin. 2002. *Quality Pelanggan Service*. Victory Jaya Abadi