



## PROFESIONALISME PRAMUSAJI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI 1000 COFFE SHOP THE ARISTA HOTEL PALEMBANG

Wendy Liana

Wendy\_liana80@yahoo.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Aprin

### Article Info

Kata Kunci :  
*Profesionalisme, Pelayanan, Pramusaji*

### Abstrak

Perkembangan hotel dan *coffee shop* di Palembang sangatlah pesat, hal ini ditunjukkan dengan banyak berdirinya restoran baru yang merupakan sumber pemasukan bagi pemerintah di mana restoran merupakan salah satu sumber pemasukan bagi negara. Pada saat ini, persaingan antara restoran di sektor pariwisata semakin tinggi, sehingga peningkatan mutu pelayanan dan kualitas harus dilakukan. Mengingat hal tersebut maka, dibutuhkan tenaga kerja yang terampil, profesional dan berkualitas untuk menunjang keberhasilan operasional suatu coffee shop. Jenis produk di *coffee shop* adalah produk nyata (*tangible*) dan produk tidak nyata (*intangible*). Produk nyata (*tangible*) adalah produk yang dapat dilihat, dirasa dan diraba yaitu makanan dan minuman, lokasi dan fasilitas, sedangkan produk tidak nyata (*intangible*) adalah semua produk yang tidak tampak, tidak dapat diraba, tetapi dibutuhkan dan dirasakan seperti jasa pelayanan, kenyamanan, keramah-tamahan, kebersihan dan sebagainya.

Wendy\_liana80@yahoo.com

Jurnal Ilmiah Manajemen – Vol : 11.1.2022

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang akan semakin berkembang di masa mendatang. Berkembangnya industri pariwisata ini harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut.

Pariwisata sudah menjadi kegiatan yang sangat populer dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Semakin berkembangnya dunia pariwisata dewasa ini tidak hanya dirasakan oleh negara-negara maju namun juga dirasakan oleh negara berkembang, salah satunya negara Indonesia. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Indonesia sendiri merupakan negara yang industri pariwisatanya sangat menjanjikan sebab didukung dengan keindahan alam, beragam budaya, flora dan fauna serta terkenal akan keramah-tamahan penduduknya menjadikan Indonesia layak sebagai tujuan wisata. Pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi

cukup besar dalam meningkatkan devisa negara Indonesia. Di tahun 2018 Pariwisata menempati urutan teratas dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit.

Salah satu sarana yang menunjang dalam hotel ialah *coffee shop* yang menyediakan makan dan minum di dalam hotel. Adapun pengertian hotel 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.

Perkembangan hotel dan *coffee Shop* di Palembang sangatlah pesat, hal ini ditunjukkan dengan banyak berdirinya restoran baru yang merupakan sumber pemasukan bagi pemerintah di mana *coffe shop*. merupakan salah satu sumber pemasukan bagi negara. Pada saat ini, persaingan antara restoran di sektor pariwisata semakin tinggi, sehingga peningkatan mutu pelayanan dan kualitas harus dilakukan. Mengingat hal tersebut maka, dibutuhkan tenaga kerja yang terampil, profesional dan berkualitas untuk menunjang keberhasilan operasional suatu *coffe shop*.

Jenis produk di restoran adalah produk nyata (*tangible*) dan produk tidak nyata (*intangible*). Produk nyata (*tangible*) adalah produk yang dapat dilihat, dirasa dan diraba yaitu makanan dan minuman, lokasi dan fasilitas, sedangkan produk tidak nyata (*intangible*) adalah semua produk yang tidak tampak, tidak dapat diraba, tetapi dibutuhkan dan dirasakan seperti jasa pelayanan, kenyamanan, keramah-tamahan, kebersihan dan sebagainya.

Adapun yang lainnya tentang kualitas menurut Pendit dan Tata (2004:34) yaitu: “Salah satu unsur penting *service* (pelayanan) adalah perilaku yang sopan dan beradab yang dikenal dengan istilah *courtesy* (adab sopan santun). *Courtesy* adalah suatu perlakuan yang baik kepada seseorang (orang lain), maksudnya terhadap tamu/ relasi atau pelanggan guna menyenangkan mereka agar mereka merasa puas dengan pelayanan kita”. Setelah penulis melakukan pengamatan dan observasi di 1000 Rasa *Coffee Shop* The Arista Hotel Palembang, penulis menemukan banyak terjadinya keluhan tamu yang diduga disebabkan karena pelayanan Pramusaji yang belum optimal.

Dari indikator-indikator tersebut, penulis mengambil permasalahan keberhasilan pelayanan yang baik, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada tamu yang datang. Maka dari latar belakang tersebut di atas Penulis mengemukakan penelitian ini dengan judul: “Profesionalisme Pramusaji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di 1000 Rasa *Coffee Shop* The Arista Hotel Palembang”.

Berdasarkan dengan judul Tugas Akhir dan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas maka, rumusan masalah yang akan diungkap adalah :

1. Bagaimana *procedural service* 1000 Rasa *Coffee Shop* The Arista Hotel Palembang?
2. Bagaimana Profesionalisme Pramusaji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di 1000 Rasa *Coffee Shop* The Arista Hotel Palembang?

Setelah penulis melakukan pengamatan dan observasi di 1000 Rasa Coffe Shop The Arista Hotal Palembang, penulis menemukan banyak terjadinya keluhan tamu yang diduga disebabkan karena pelayanan Pramusaji yang belum optimal. Dari indikator-indikator tersebut, penulis mengambil permasalahan keberhasilan pelayanan yang baik, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada tamu yang datang, dan hal tersebut sebagai penunjang suatu keberhasilan operasional pada di 1000 Rasa *Coffe Shop* The Arista Hotal Palembang.

Dari uraian diatas maka penulis mangambil kesimpulan untuk memilih judul “Profesionalisme Pramusaji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di 1000 Rasa *Coffe Shop* The Arista Hotal Palembang”.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki 3 (tiga) makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan penelitian ini adalah Metode Deskriptif, adapun yang dimaksud dengan Metode Deskriptif menurut Najir (2003:54) yaitu: “Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, adapun suatu kelas pariwisata pada masa sekarang”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Teori Pelayanan**

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Menurut Sinambela (2010:03), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

### ***Procedural Service***

Sebagaimana dijelaskan Mullins (1995:230) yang memasukkan ke dalam *procedural service* adalah sebagai berikut :

1. Alur Pelayanan (*Flow of service*). Alur pelayanan yang tetap mengharuskan pelayanan yang dijalankan dan disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan secara tertulis oleh pihak manajemen sehingga setiap orang yang dilayani mendapat perlakuan yang sama tanpa ada yang dibedakan sama sekali.
2. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)  
Menyangkut waktu yang diperlukan untuk melayani produk dan jasa yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang efisien adalah pelayanan yang cepat dengan waktu yang tepat tanpa mengabaikan standar pelayanan yang ada.
3. Antisipasi (*Anticipation*)  
Karyawan dalam melayani para tamu harus peka sehingga tamu tidak perlu meminta tapi sudah diberikan pelayanan terlebih dahulu berupa produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
4. Komunikasi (*Communication*)  
Suatu pelayanan tidak mungkin dikatakan berkualitas baik tanpa adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan tamu, sesama rekan kerja dan dengan atasan untuk menunjang kelancaran pelayanan.
5. Timbal Balik dari Tamu (*Customer feedback*). Setiap karyawan harus menilai secara terus menerus dan harus mengerahui apakah produk dan jasa yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan harapan tamu, dengan menindak lanjuti masukan dari tamu yang dapat membantu dalam peningkatan prosedur pelayanan.
6. Akomodasi (*Accommodation*)

Sistem pelayanan harus berjalan untuk kenyamanan para tamu dan dibuat di sekitar kebutuhan tamu untuk pelayanan yang efisien.

#### 7. Pengawasan (*Supervision*)

Sistem pelayanan tidak dapat berjalan dengan sendirinya sehingga harus dikoordinasikan. 6 (enam) komponen di atas tidak akan berjalan lancar tanpa adanya pengawasan yang efektif. Perannya sangat penting karena menyangkut langsung bagaimana keseluruhan daripada kualitas pelayanan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat 5 (lima) dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

#### 1. Reabilitas (*reability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disekapati.

#### 2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berhubungann dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

#### 3. Jaminan (*assurance*)

Prilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

#### 4. Empati (*emphaty*)

Menyatakan bahwa perusaahn memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian *personal* kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti Fisik (*tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/ perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan yang rapi.

Berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagaisuatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, baik konsumen yang baru pertama kali maupun konsumen yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

### **Job Description Pramusaji 1000 Rasa Coffe Shop The Arista Hotel Palembang**

#### 1. Persiapan (*Prepare*)

Yang dilakukan oleh Pramusaji di 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang pada saat prepare adalah:

- Melihat *working schedule* untuk mengetahui di *section* mana mereka bekerja.
- Pramusaji datang 30 menit sebelumnya untuk mempersiapkan segala sesuatu seperti membersihkan dan mempersiapkan semua *equipment* yang meliputi *knife, spoons, plate, napkin, salt and paper*, asbak dan lain-lain.
- Mengeluarka segala peralatan dan meletakkannya di *station* masing-masing agar lebih mudah dalam men *set-up table*.
- Mengatur posisi *table* dan langsung melakukan *crumbing table* agar tampak selalu bersih.

- e. Membagi tugas mereka di masing-masing *service* ada yang membersihkan *cutleries* melipat napkin, *crumbing table*, menyiapkan fasilitas di *buffet* untuk mempermudah dan mempercepat pada saat men *set-up table*.
  - f. Pelayanan menggunakan sistem *buffet* maka pada saat *prepare* Pramusaji harus mempersiapkan segala peralatan *buffet* seperti *bowl*, *soup spoons*, *plate* dan lain-lain.
  - g. Mempersiapkan segala peralatan yang digunakan dalam *menservice* tamu yang meliputi, *cutlery*, membersihkan *table*, mengganti taplaknya (*table cloth*), menyiapkan kopi dan teh, *salt and paper*, susu, menyiapkan *hot plate*, menata *buffet*.
2. Peralatan (*Mice en Place*)  
Yang digunakan oleh Pramusaji pada saat menyiapkan *service station* untuk *mice en place* saat breakfast:
- a. Di *station* para Pramusaji menyiapkan dan harus tersedia *spoons* dan *forks*, *tea* atau *coffee*, *saucer*, *napkin*, *trash* tempat meletakkan piring/ gelas kotor *side stand*. Namun harus ada di *service station* adalah *tea cup* di samping *service station*.
  - b. Kemudian alat-alat seperti *knife*, *fork*, *spoons*, harus bersih dan diletakkan di dalam *drawer*.
  - c. Pramusaji harus meletakkan cangkir kopi/ teh di laci yang lain.
  - d. Pemanas kopi/ teh harus sudah siap.
  - e. Tempat sampah harus diletakkan di samping *service station*.
  - f. Pramusaji harus menyiapkan *tray* di *side stand* masing-masing guna mengangkat *cutlery* yang kotor.
  - g. Rak menu harus disiapkan di samping kiri *service station*.
3. Menutup Meja (*Table Set Up*)  
Yang dilakukan oleh Pramusaji saat men *set-up table* pada saat *breakfast* yaitu:
- a. Sebelum men *set-up*, Pramusaji harus betul-betul yakin bahwa *table* yang akan di *set-up* nya sudah bersih.
  - b. Semua peralatan *cutlery*, yang sudah bersih dikeluarkan untuk men *set-up table*.
  - c. Pramusaji memilih dan mengumpulkan *cutlery-cutlery* tersebut berdasarkan jenisnya agar mempermudah dalam men *set-up table*.
4. Pelayanan (*Service*)  
Setelah melakukan segala persiapan untuk *breakfast* baik mulai dan *prepare*, *mise en place* tiba, saatnya bagi para Pramusaji untuk membedakan *service* pada tamu datang. Langkah awal yang dilakukan Pramusaji untuk menyambut tamu dengan *greeting* pada saat *breakfast* yaitu:
- a. Bila tamu mulai datang di 1000 Rasa *Coffee Shop The Arista Hotel Palembang*, maka para Pramusaji mendekati tamu tersebut dengan tidak lupa mengucapkan *greeting* (*good morning*, *good afternoon*, *good evening*) dengan nada yang sopan dan *keep on smile*.
  - b. Pramusaji mengetahui nama tamu, maka para Pramusaji diharuskan menyapa tamu dengan menyebut nama tamu tersebut. Ini berarti tamu tersebut merasa diperhatikan dan diharapkan kehadirannya.
  - c. Setelah itu barulah Pramusaji 1000 Rasa *Coffee Shop The Arista Hotel Palembang* harus mengantar tamu ke meja yang telah sesuai dengan keinginan tamu, bila tamu itu berjumlah 1 (satu) orang atau lebih maka Pramusaji harus mengantarkan tamu tersebut ke meja yang kiranya jumlah kursi sesuai dengan jumlah tamu tersebut.
  - d. Menawarkan teh atau kopi kemudian memasang *napkin* pada saat tamu duduk, terlebih dahulu menarik kursi dan mendorong kembali dan didahulukan bagi para tamu perempuan (*ladies first*) serta membukakan *cupnya* dan tuangkan.
  - e. Pramusaji menyiapkan *baby chair* apabila ada tamu yang membawa bayi.

- f. Pramusaji melakukan *clear up* pada saat tamu tersebut telah selesai makan dan meninggalkan meja, segeralah meng *clear up* meja.
  - g. Pada saat tamu selesai makan dan meninggalkan *Coffe Shop* Pramusaji tidak lupa menyapa tamu dengan tetap tersenyum, itu berarti memberikan kesan bahwa kita senang melayani.
5. Membersihkan (*Clear Up*)  
*Breakfast* dengan cara *buffet*, Pramusaji 1000 Rasa *Coffee Shop The Arista Hotel Palembang* harus tetap mengontrol *table-table* tamu di masing-masing *section*. Setiap ada *plate, spoons, knife* dan lainnya di atas *table* tamu yang telah kotor/ selesai digunakan harus di *clear up* dan diletakkan di *side stand*, agar tidak mengumpul di meja tamu dan tamu tidak merasa terganggu dan bisa menikmati hidangan selanjutnya, kemudian *clear up* yang sudah penuh di *side stand* harus dibawa ke *steward* untuk dibersihkan. Sebelumnya *cutlery* yang telah kotor yang ada di meja tamu di *clear up*, Pramusaji haruslah meminta ijin dengan mengatakan (*excuse me, may I take your plate*). Bila tamu mengatakan “yes” barulah diambil dan dibawa ke *side stand* setelah penuh dibawa ke *steward stand*.

**Prosedural Service 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang**

Penulis menyebarkan kuesioner kepada Tamu, Pramusaji dan *Supervisor* untuk mengetahui pelaksanaan *procedural service* di 1000 Rasa *Coffee Shop The Arista Hotel Palembang*. Berikut ini adalah hasil kuesioner dari tamu, Pramusaji yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Pelaksanaan Standard Operating Procedure**  
**1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang**  
**(n = 13)**

No	Pernyataan	Baik		Cukup		Kurang		Total %
		F	%	F	%	F	%	
1	Mengucapkan salam kepada tamu	13	100	-	-	-	-	100
2	Mengantar tamu ke meja	6	46,2	7	53,8	-	-	100
3	Mempersilahkan dan membantu tamu duduk	8	61,5	6	38,5	-	-	100
4	Memberikan menu kepada tamu	13	100	-	-	-	-	100
5	Mencatat pesanan tamu	13	100	-	-	-	-	100
6	Mengulang pesanan tamu	13	100	-	-	-	-	100
7	Mengambil kembali menu yang ada pada tamu	13	100	-	-	-	-	100
8	Melakukan penyesuaian peralatan	13	100	-	-	-	-	100
9	Menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu	13	100	-	-	-	-	100
10	Membersihkan dan mengangkat peralatan kotor dari meja tamu tepat waktu	10	76,9	3	23,1	-	-	100
11	Memberikan <i>bill</i> kepada tamu	13	100	-	-	-	-	100
12	Mengucapkan terima kasih	13	100	-	-	-	-	100

	kepada tamu atas kedatangannya							
	Jumlah	14		13				

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Pramusaji 1000 Rasa Coffe Shop The Arista Hotel 2018

Setelah penulis melakukan observasi, ternyata pelaksanaan *Standard Operating Procedure* di 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Palembang belum dilaksanakan secara konsisten, misalnya dalam mengantarkan tamu ke meja, penulis mengamati bahwa masih banyak Pramusaji yang tidak mengantarkan tamu yang datang ke meja makan tamu tersebut.

Hal ini juga dapat dilihat dari hasil olahan kuesioner pada tabel 1(satu) di atas yang penulis berikan kepada Pramusaji ternyata sebagian Pramusaji kadang-kadang tidak melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP) seperti yang seharusnya, misalnya mengantarkan tamu ke meja, sehingga sebagian tamu yang datang langsung masuk dan memilih tempat duduknya sendiri tanpa didampingi oleh Pramusaji, dan setelah selesai makan ataupun minum sebagian besar tamu langsung meminta *bill* kepada Pramusaji.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

- Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *tangible* yang meliputi variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restoran, kebersihan makanan dan kerapian pakaian karyawan menunjukkan bahwa tamu merasa puas makan di 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan dari hasil angket (kuesioner) yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan kerapian tamu tertata dengan rapi.
- Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *emphaty* yang meliputi perhatian karyawan terhadap tamu, sikap para karyawan menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan di 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan dari hasil angket (kuesioner) yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan memperhatikan apa yang diminta oleh para tamu.
- Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *realibity* yang meliputi kemampuan para karyawan dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara serta upaya karyawan dalam menangani masalah menunjukkan para tamu merasa terpenuhi apa yang diharapkan sehingga para tamu, sikap para karyawan menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan di 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan dari hasil angket (kuesioner) yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas terhadap keadaan dalam memberikan pelayanan jasa.
- Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *responsiveness* yang meliputi kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kesiapan karyawan dalam membantu tamu, kemampuan dalam menangani keluhan tamu, menunjukkan para tamu merasa daya tanggap karyawan mayoritas baik sehingga para tamu merasa puas makan di 1000 Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan dari hasil angket (kuesioner) yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memberikan solusinya.
- Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan untuk *assurance* yang meliputi jaminan keamanan dan kenyamanan, menunjukkan para tamu merasa aman dan nyaman makan di 1000

Rasa *Coffee Shop The Arista Hotel Palembang*, ditunjukkan dari hasil angket (kuesioner) yang disebarkan menunjukkan mayoritas tamu merasa puas terhadap karyawan dalam segi keamanan dan kenyamanan.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Brava Parlour Restaurant The Arista Hotel Palembang*, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi pihak 1000 *Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang*, diantaranya sebagai berikut :

1. Pihak 1000 *Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang* harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang ada terhadap faktor *responsiveness* dan *assurance* karena menurut tamu kedua faktor tersebut sudah dapat terpenuhi, tetapi tidak ada salahnya apabila pihak restoran meningkatkan faktor-faktor tersebut sehingga tamu akan lebih mendapatkan kenyamanan.
2. 1000 *Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang* sebaiknya melakukan perbaikan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang baik, seperti *tangible*, yang terdiri atas variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas *coffee shop*, kebersihan makanan, kerapian dan keseragaman karyawan di 1000 *Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang*. Semua hal ini harus ditingkatkan lagi kinerjanya, sehingga para tamu akan merasakan kenyamanan yang lebih dari sebelumnya. Dimensi *emphaty* yang terdiri atas perhatian para karyawan dan sikap para karyawan dalam memahami keluhan harus lebih diperhatikan lagi. Pihak hotel dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawannya sehingga mereka mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang lebih dalam menanggapi keluhan tamu. Pelatihan ini pun dapat meningkatkan tingkat *realibility* para karyawan sehingga pihak hotel khususnya 1000 *Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang* akan lebih mendapatkan sikap yang positif dari para tamu. 1000 *Rasa Coffee Shop The Arista Hotel Palembang* sebaiknya juga memberikan pelatihan-pelatihan (*training*) kepada Pramusaji tentang *product knowledge* sehingga para tamu atau pengunjung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

### DAFTAR PUSTAKA

- Fandi, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Laurie J. Mullins. 1995. *Management and Organisational Behaviour*. 4<sup>th</sup> Revised edition Edition.
- Hadari, Nawawi. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T. Tani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Human Resources Department The Arista Hotel Palembang*.
- Nazir, M. 2005. *Metode Peneltian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Pearson.
- Pendit I.N.R & Sudarta, Tata. 2004. *Psychology of Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, LP. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan. 1998. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sujatno, Bambang. 1998. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- SK. Menteri Perhubungan No PPM.10. 301/ Phb-77 Tahun 1977.