

TINJAUAN PELAYANAN PRAMUSAJI DI RESTORAN NANGGROE *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT* PADA SAKA HOTEL MEDAN

Fitrisna Uliveraty Simamora, S.Pd.,M.Pd.¹, Bayu Ramadhan Sebayang²

^{1,2} Politeknik Mandiri Bina Prestasi
fitrisna.uly.veraty@gmail.com

Abstrak

Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap pelayanan pramusaji, untuk mengetahui tanggung jawab pramusaji, dan untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji di Restoran Nanggroe di *Food and Beverage Service Department* pada Saka Hotel Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada 2 Februari sampai 16 Februari 2023, dengan populasi sebanyak 525 orang, dan sampel sebanyak 84 orang. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, angket, studi kepustakaan, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa (1) sikap pramusaji seperti keramahan, ketepatan waktu dalam bekerja, kehati-hatian dalam melayani tamu belum maksimal; (2) pramusaji belum melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal; (3) kepuasan tamu di Restoran Nanggroe belum cukup memuaskan dilihat dari hasil keseluruhan analisis tentang kepuasan tamu di Saka Hotel Medan, yakni sebesar 48,54% tamu merasa puas terhadap pelayanan pramusaji, sedangkan 51,31% tamu merasa tidak puas terhadap pelayanan pramusaji.

A. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saka Hotel Medan adalah salah satu hotel berbintang tiga yang ada di kota Medan dengan alamat lengkap di Jalan Gagak Hitam No.14 Kelurahan Sei Sikambing, Kecamatan Medan Sunggal, Medan Sumatera Utara. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas, salah satunya adalah restoran yang menyediakan makanan dan minuman kepada setiap tamu yang datang ke restoran tersebut.

Restoran mempunyai orang yang berperan dan yang bertanggung jawab untuk mengelola restoran tersebut, salah satunya adalah pramusaji. Pramusaji dalam hal ini mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatiannya kepada para tamu yang datang. Selama penulis melakukan penelitian di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan penulis melihat bahwa kurang baiknya pelayanan pramusaji di restoran Nanggroe seperti, pramusaji kurang ramah dalam melayani tamu, lambat dalam merespon pesanan tamu serta kurang memperhatikan kebersihan peralatan makan dan minum, salah mengantar pesanan tamu sehingga menyebabkan tamu *complaint* dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sikap Pelayanan Pramusaji di Restoran Nanggroe Pada *Food and Beverage*

Service Department pada Saka Hotel Medan?.

2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab Pramusaji di Restoran Nanggroe Di *Food and Beverage Service Department* pada Saka Hotel Medan?.
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap Pelayanan Pramusaji di Restoran Nanggroe di *Food and Beverage Service Department* pada Saka Hotel Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan pramusaji di Restoran Nanggroe di *Food and Beverage Service Department* pada Saka Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab pramusaji di Restoran Nanggroe di *Food and Beverage Service Department* pada Saka Hotel Medan.
3. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji di Restoran Nanggroe di *Food and Beverage Service Department* pada Saka Hotel Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Dapat dijadikan pedoman kerja sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* pelayanan di restoran bagi mereka yang bekerja pada *Food and Beverage Service Department*.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji dan untuk memberikan informasi pada pelaku usaha akomodasi sebagai bahan koreksi bila perusahaan memiliki kekura-

ngan pelayanan sekaligus dalam peningkatan pelayanan terhadap tamu.

3. Dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi akademis khususnya di dunia perhotelan.

B. LANDASAN TEORI

2.1. Sikap Pramusaji dalam Pelayanan

Sikap merupakan konsep paling penting dalam menarik minat tamu. Menurut Damiani (Annisawati dan Ayuninda 2019:46), sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaan atau ketidaksukaan terhadap suatu objek. Karena sikap seseorang merupakan hasil dari suatu proses psikologis, maka hal itu tidak dapat diamati secara langsung tetapi harus disimpulkan dari apa yang dikatakan atau dilakukan.

Pramusaji atau *waiter/ waitress* ialah karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapatkan sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman, serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table seting*) untuk tamu berikutnya (Marsum, 2023:90). Untuk membuat kenyamanan tamu maka standar *grooming* bagi *waiter* dan *waitress* penting untuk diperhatikan. Penampilan *waiter* dan *waitress* yang rapi dapat meningkatkan *value* makanan yang dihidangkan serta dapat meningkatkan selera makan para tamu. Pramusaji berpenampilan yang baik dapat meningkatkan citra baik untuk nama hotel.

Menurut Marsum (2023:62) *standar grooming* untuk *waiter* dan *waitres* atau *waiters appearance* adalah sebagai berikut : (1) *Waiter/Waitress* tidak boleh memelihara kumis dan jenggot; (2) Rambut harus dipotong pendek; (3) *Waiter/Waitress* harus memakai sepatu yang rapi; (4) Telinga, hidung, gigi, mata dan muka serta tangan harus dijaga agar selalu bersih; (5) Tidak boleh ada bau yang kurang sedap dari mulut maupun dari badan atau ketiak; (6) Kuku jari tangan harus dipotong pendek; (7) Tidak boleh memakai perhiasan yang menyolok; (8) Seragam dinas harus selalu bersih, rapi, licin bebas setrika dan teratur selalu; (9) Kalau ada luka ditangan, pakailah sarung tangan waktu melayani tamu; (10) Tidak boleh ada luka terbuka di bagian muka; (11) Waktu mulai

bekerja, cucilah terlebih dulu kedua belah tangan dengan sabun dan air hangat, karena tangan merupakan mata rantai yang ikut ambil bagian untuk kesehatan para tamu.

2.2. Tugas Dan Tanggung Jawab Pramusaji

Menurut Marsum (2023:93) menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab pramusaji restoran, dapat dikelompokkan kedalam tiga pembagian yaitu ;

- a. Sebelum restoran buka atau *pre-opening*, diantaranya: (1) Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan.; (2) Memeriksa meja samping atau *side stand.*; (3) Memberi petunjuk kepada *busboy* cara membersihkan alat alat, sedap-sedapan: juga cara kerja yang lain setiap hari; (4) Mempersiapkan daftar makanan, minuman, serta daftar minuman anggur; (5) Melengkapi tutup meja sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu itu telah pesan makanan terlebih dahulu.
- b. Saat restoran buka atau *during operation*, diantaranya: (1) Menyambut dan mengantarkan tamu ke meja; (2) Mengambil pesanan tamu; (3) Memberikan atau menyajikan pesanan kepada tamu yang bersangkutan; (4) Melayani tamu dengan baik secara keseluruhan; (4) Melayani proses pembayaran (*billing*); (5) Mengantar tamu kembali ke pintu.
- c. Saat restoran tutup atau *after closing*, diantaranya: (1) Merapikan meja, kursi dan menyusunnya kembali; (2) Membersihkan dan merapikan semua peralatan makanan; (3) Menyimpan dan merapikan *menu, drink list* tempat yang telah ditentukan; (4) Mencatat segala sesuatu yang penting kedalam *log book*; (5) Mematikan listrik dan peralatan lain yang tidak dipakai, Mengunci restoran dan meninggalkan restoran dengan aman.

2.3. Kepuasan Tamu

Menurut Kotler dan Keller (Pratama, 2019:6), bahwa kepuasan adalah cerminan dari penilaian konsumen terhadap produk yang mereka gunakan, apakah performa atau hasil dari produk atau jasa tersebut dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Sedangkan menurut Satriadi (2020:19) tamu merupakan suatu darah dan daging dari keberlangsungan sebuah hotel.

Menurut Tjiptono (Pratama, 2019:7) ada enam konsep mengenai pengukuran kepuasan pelanggan yaitu: (1) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan; (2) Konfirmasi harapan konsumen;

(3) Dimensi kepuasan pelanggan; (4) Ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa; (5) Niat konsumen untuk mengkonsumsi ulang; (6) Kesediaan konsumen untuk merekomendasi produk kepada orang lain. Kepuasan tamu menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak termasuk hotel, hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan tamu sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Untuk mendapatkan atau menarik perhatian tamu itu, maka sebaiknya hotel harus mengupayakan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan harapan setiap tamu yang datang.

C. METODE PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pramusaji, *supervisor* dan tamu yang datang di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan, dan objek penelitian yaitu sikap pramusaji dalam pelayanan, tanggung jawab pramusaji dan kepuasan tamu di Restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

3.2. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada Saka Hotel Medan yang beralamat di Jl. Gagak Hitam No.14, Sei Siskambing B, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122. Dan waktu penelitian dilaksanakan di Saka Hotel Medan pada tanggal 2 Februari sampai 16 Februari 2023.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Menurut Bungin (Pratama, 2019:8), data merupakan bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

- Data Primer, data primer adalah data yang peroleh langsung dari objek penelitian, sumber penelitian primer di peroleh dari responden dan pihak hotel untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam hal ini yang di wawancarai yaitu tamu mengenai pelayanan yang di lakukan dan data yang berhubungan dengan penelitian.
- Data Sekunder, data sekunder merupakan data yang di peroleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel yang membentuk arsip/dokumen, literatur, majalah, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang

berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- Observasi yaitu pengamatan atau pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian
- Angket adalah serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengungkapkan informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat
- Studi kepustakaan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian, informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, jurnal, internet, dan sumber-sumber lain.
- Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.

3.5. Populasi dan Sampel

- Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tempatkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 80). Populasi pada penelitian ini adalah jumlah tamu selama 14 hari dari tanggal 2 Februari sampai 16 Februari 2023 sebanyak 525 orang.
- Sampel adalah bagian dari jumlah arakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Menurut Umar (Engkus 2019:103) metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah metode slovin.

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

dimana:

n = Unit sampel (jumlah responden yang dibutuhkan).

N = Populasi (jumlah ukuran populasi).

e = Nilai eror yang digunakan.

Populasi yang di lakukan penulis adalah tamu yang datang ke hotel selama 14 hari adalah sebanyak 525 orang, maka sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{525}{1 + 525(0.1)^2}$$

$$= \frac{525}{1 + 525 (0,01)}$$

$$= \frac{525}{6,25} = 84 \text{ Responden}$$

3.6. Metode Analisa Data

- Data Deskriptif Kuantitatif, metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis.
- Data Deskriptif Kualitatif metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Sikap Pramusaji dalam Pelayanan di Restaurant Saka Hotel Medan

Analisis sikap pramusaji dalam pelayanan di Saka Hotel Medan maka penulis melakukan wawancara dengan *supervisor*, dan diperoleh data bahwa pramusaji kurang ramah kepada tamu, pramusaji kurang cepat dalam mengantar pesanan tamu, pramusaji tidak mempunyai kepercayaan diri (*confidence*) saat melayani tamu, pramusaji kurang memperhatikan kebersihan tubuh dan penampilannya, seperti tidak memotong kumisnya dan *waitress* masih memakai cat kuku, kemudian pramusaji tidak datang tepat waktu dalam bekerja, pramusaji bersikap jujur dan hati hati dalam menyajikan pesanan tamu. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa umumnya sikap pramusaji dalam melayani tamu di restoran Nanggroe masih belum maksimal.

4.2. Analisis Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji di restaurant Saka Hotel Medan

Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab pramusaji di *Food and Beverage Department* maka penulis melakukan wawancara dengan *supervisor* dan diperoleh data bahwa pramusaji kadang-kadang menyambut tamu yang akan masuk ke dalam restoran, pramusaji tidak memeriksa *table setting* pada saat tamu masuk kadang seperti

sugar dan asbak tidak di tata sampai pada akhirnya tamu meminta *sugar* dan asbak, paramusaji tidak menghafal menu yang di jual, kadang-kadang, tidak semua pramusaji memperhatikan area restoran bersih apa tidak, pramusaji kadang-kadang mengantarkan tamu ketempat duduk saat memasuki restoran, pramusaji kadang-kadang membersihkan dan merapikan semua peralatan makan pada tempatnya saat restoran tutup. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pramusaji tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar di restoran maupun dalam melayani tamu.

4.3. Analisis Kepuasan Tamu Pada Saka Hotel Medan

Adapun analisis kepuasan tamu pada saka hotel Medan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3.1. Hasil keseluruhan analisis tentang kepuasan tamu di Saka Hotel Medan

No	Tabel	Jawaban			
		Ya	(%)	Tidak	(%)
1	Tanggapan tamu mengenai pramusaji menyapa dengan ramah tamah kepada tamu saat berpapasan.	23	27,38	61	72,61
2	Tanggapan tamu terhadap pramusaji menyambut tamu yang akan datang ke dalam restoran	19	22,61	58	77,38
3	Tanggapan tamu tentang pramusaji berpakaian bersih	25	29,76	58	69,04
4	Tanggapan tamu tentang pramusaji sopan dalam melayani tamu	76	90,47	8	9,52
5	Tanggapan tamu mengenai apakah pramusaji mampu melayani anda dengan baik.	74	88,09	10	11,90
6	Tanggapan tamu mengenai pramusaji yang tepat waktu dalam menyajikan makanan.	24	28,57	60	71,42
7	Tanggapan tamu tentang pramusaji memiliki pengetahuan akan menu yang di jual.	17	20,23	67	79,76

8	Tanggapan tamu mengenai pramusaji mengantar tamu ke tempat duduk saat memasuki restoran.	31	36,90	53	63,09
9	Tanggapan tamu mengenai pramusaji bekerja dengan hati hati	78	92,85	6	7,14
Jumlah		367	436,86	381	461,86
Rata rata			48,54		51,31

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner (2023)

Berdasarkan Tabel 4.3.1. diatas dapat diketahui bahwa 48,54% tamu merasa puas terhadap pelayanan pramusaji sedangkan 51,31% tamu merasa tidak puas terhadap pelayanan pramusaji di restoran Nanggroe. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebanyakan tamu tidak puas dengan pelayanan pramusaji di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis tentang pelayanan di *Food and Beverage Department* yang dilaksanakan di Saka Hotel Medan maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap pramusaji seperti keramahan, ketepatan waktu dalam bekerja, kehati-hatian dalam melayani tamu di restoran Nanggroe Saka Hotel Medan masih belum maksimal.
2. Pramusaji belum melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal, seperti pramusaji tidak mengantar tamu ke tempat duduk saat memasuki restoran, tidak melakukan *table setting*, dan tidak menghafal menu yang di jual.
3. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan tamu di Restoran Nanggroe disimpulkan bahwa pelayanan pramusaji di Restoran Nanggroe belum cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil keseluruhan analisis tentang kepuasan tamu di Saka Hotel Medan, yakni sebesar 48,54% tamu merasa puas terhadap pelayanan pramusaji, sedangkan 51,31% tamu merasa tidak puas terhadap pelayanan pramusaji.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pramusaji harus meningkatkan keramahan dalam melayani tamu, pada saat

berpapasan ataupun berbicara kepada tamu, agar menambah kepuasan pada tamu yang datang ke restoran.

2. Pramusaji harus memperhatikan dalam menyajikan makanan ataupun minuman yang akan diantar kemeja tamu.
3. Pramusaji harus memperhatikan jam kerja. Biasakanlah datang di tempat kerja minimum 15 menit sebelum waktu kerja di mulai.
4. Pramusaji harus mengantar tamu ketempat duduk saat memasuki restoran agar tamu merasa diperdulikan dan diperhatikan.
5. Sebelum mulai bekerja pramusaji harus melakukan *table setting* agar saat restoran sudah mulai beroperasi pramusaji tidak mencari-cari *table accessories* (perlengkapan meja makan) yang kurang di *table*.
6. Pramusaji harus menghafal menu yang di jual di restoran
7. Pramusaji harus menyambut atau memberi *greeting* kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisawati, A. A., & Ayuninda, A. Q. (2019). Pengaruh Sikap Dan Persepsi Konsumen Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Kai Access Di PT. Kereta Api Indonesia Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Accpetence Model (TAM)*. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran
- Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." Jurnal Governansi
- Marsum. 2023. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Pratama, E. H., Santoso, A., & Girahani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Kota Blitar. JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta