

# Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Department Food & Beverage Di Resinda Hotel Karawang

1<sup>st</sup> Shania Twin S  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
saniatwinsimamora@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Umi Umarsih  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Penelitian ini membahas tentang upaya meningkatkan kepuasan tamu pada department food & beverage di Resinda Hotel Karawang yang dilatarbelakangi oleh kurang tanggapnya pramusaji memenuhi kebutuhan tamu dan kurangnya penguasaan menu yang dimiliki oleh waiters/waiter yang berdampak pada kurangnya kepuasan tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh waiters/waiter terhadap pelayanan di restaurant untuk meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

**Kata kunci**—restoran, kepuasan tamu

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri Pariwisata adalah sebuah industri yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan yang mencakup komponen dan bidang-bidang yang saling berkesinambungan. Industri pariwisata memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Hampir diseluruh wilayah di Indonesia memiliki potensi destinasi wisata, seperti halnya di Kota Karawang.

Kedatangan tamu asing tentunya sangat menguntungkan pariwisata. Kota Karawang juga menawarkan beragam jenis pariwisata, mulai dari wisata alam, religi, kuliner dan sejarah. Hal ini menjadikan potensi luar biasa yang dapat dikembangkan. Para tamu asing tentunya membutuhkan tempat istirahat atau sebagai tempat tinggal sementara. Sehingga dibangunlah salah satu hotel sebagai tempat yang menggunakan hampir seluruh bangunannya disediakan secara khusus untuk setiap orang yang menginap. Tentunya dengan pembayaran yang disesuaikan dengan fasilitas yang didapatkan.

**Abstract**—This study discusses efforts to increase guest satisfaction in the food & beverage department at Resinda Hotel Karawang which is motivated by the lack of responsiveness of waiters to meet guest needs and the lack of menu mastery owned by waiters which has an impact on the lack of guest satisfaction. The purpose of this study was to determine the efforts made by waiters on service in restaurants to increase guest satisfaction. This study uses a qualitative method with a descriptive study. Data were collected by interview, observation, and documentation study.

**Keywords**—restaurant, guest satisfaction

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya yang diperuntukkan untuk umum dan dikelola secara komersial. Berkembangnya dunia perhotelan di Indonesia, membuat hotel-hotel di Karawang khususnya Resinda Hotel Karawang bersaing membangun inovasi dan kreasi baru yang dapat menjadikan Resinda Hotel Karawang unggul dalam fasilitas dan pelayanan.

Dengan besarnya persaingan, sumber daya manusia dituntut untuk memiliki keahlian serta keterampilan yang kuat agar mampu merangkap dalam menyelesaikan tugas serta menjalankan tanggung jawab di tempat bekerja khususnya dalam hal memenuhi kebutuhan tamu. Tamu adalah konsumen yang menginginkan pelayanan terbaik agar terciptanya rasa nyaman, percaya dan loyal terhadap hotel itu sendiri.

*Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Resinda Hotel memiliki 4 restaurant. Diantaranya Oryza restaurant menyajikan makanan western dan Indonesian food, Inaho restaurant menyajikan makanan Japanese, haiwang restaurant menyajikan makanan Chinese, katja lounge cocok untuk tempat bersantai.

Restaurant sangat berperan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan makanan dan minuman, baik tamu yang menginap maupun yang tidak menginap. Sehingga tamu diharapkan dapat menikmati makanan dan minumannya dengan nyaman.

Tetapi ada beberapa permasalahan yang sering sekali terjadi di Restaurant antara lain: kurang tanggapnya pramusaji dalam memenuhi kebutuhan tamu, dan kurangnya yang dimiliki waiters/waiter yang berdampak pada kurangnya kepuasan tamu. Dari beberapa permasalahan yang terjadi membuat kurangnya kinerja para pramusaji untuk melayani tamu, berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat judul “Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Department Food and Beverage di Resinda Hotel Karawang.”

## II. KAJIAN TEORI

A. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)  
 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Berikut adalah pengertian Standard Operating Procedure (SOP) menurut sumber, (SOP) Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasional adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41)

### 1. Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)

Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) menurut Ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah di raih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah.

### B. Pengertian Restoran

According Andrews (2013:3) said A restaurant is a commercial facility that provides food and beverages to customers. Yang dapat diartikan sebagai fasilitas komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk mencari keuntungan.

Dalam Walker (2014:196) definisi tunggal dari berbagai klasifikasi restoran, mungkin karena itu adalah sebuah bisnis yang berkembang. Kebanyakan ahli yang setuju, bagaimanapun, bahwa ada dua kategori utama: restoran independen (indice) dan rantai restoran. Kategori lainnya termasuk sebutan seperti fine dinning, casual dinning and dinner house restaurants, family, dan quick service restaurants. Beberapa restoran bahkan mungkin jatuh ke dalam lebih dari satu kategori misalnya, restoran dapat menjadi layanan cepat dan etnis.

### C. Pengertian Server

According Andrews (2013:3) a server becomes a professional when she has learnt the art of food service. Food service various approaches based on the origins and purpose. Therefore there is an approach to service when there is pomp and ceremony where the emphasis is on show and finesse while there are services with least fuss the requires a person to help oneself. Yang dapat diartikan, server menjadi profesional ketika ia belajar seni pelayanan makanan. Pelayanan makanan berbagai pendekatan berdasarkan asal-usul dan tujuan. Oleh karena itu ada pendekatan untuk layanan ketika ada kemegahan dan upacara di mana penekanannya adalah pada acara dan kemahiran sementara ada layanan dengan sedikit ribut-ribut membutuhkan seseorang untuk membantu diri sendiri.

### D. Pengertian Kualitas Pelayanan

#### 1. Definisi Kualitas

Pengertian kualitas menurut beberapa pakar dalam Zulian Yamit (2010:7), adalah:

- Deming: Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- Crosby: Mempersepsikan kualitas adalah sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
- Juran: Mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

#### 2. Definisi Pelayanan

Berdasarkan penelitian jasa pelayanan yang dilakukan Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2010:22), jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

#### 3. Definisi Kualitas Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti

harus memberikan pelayanan berkualitas (service quality) kepada pelanggan, terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia.

### III. METODE

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150). Dalam buku Furchan (2004:21-22), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.

#### B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87)

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu.

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan.

#### D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

#### E. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis.

#### F. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Jl. Jalan Resinda Raya No.1, Purwadana, TelukJambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan dari bulan Maret 2022 s/d Agustus 2022.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Industri

##### 1. Sejarah Singkat Resinda Hotel Karawang

Resinda Hotel Karawang merupakan hotel deluxe berbintang empat yang berlokasi di Jl. Resinda Raya No. 1, Purwadana, Karawang Barat. Dioperasikan mulai tanggal 16 November 2015, dan diresmikan pada tanggal 21 April 2016 oleh Ibu Cellica Nurrachdiana Selaku Bupati Kabupaten Karawang. Resinda Hotel Karawang dimiliki oleh PT Bhumi Mahardika Jaya dan berada di bawah Padma Hotels Management, dibangun di atas tanah yang merupakan bagian dari Resinda Estate dan bersebelahan dengan Resinda Park Mall.

Resinda Hotel Karawang memiliki total kamar sejumlah 256 kamar dan sampai saat ini Resinda Hotel memiliki sister company yakni Padma Resort Legian, Padma Resort Ubud, dan Padma Hotel Bandung, dan yang akan di buka pada tahun 2022 ini adalah Padma Hotel Semarang, managed by Padma Hotels Management.

#### B. Pembahasan dan Hasil Penelitian

##### 1. Upaya yang dilakukan oleh waiter/waiters terhadap pelayanan di restaurant untuk meningkatkan kepuasan tamu

###### a. Menerima masukan dari tamu

Tamu pasti akan mengatakan yang sejujurnya terkait produk dari sebuah restoran, dengan adanya masukan dari tamu maka pihak restoran bisa mengetahui hal apa yang diinginkan oleh tamu. Jika sudah terpenuhi pasti hal tersebut akan menjadi lebih baik dan berpotensi mendatangkan lebih banyak tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

###### b. Dengan mengingat Preferences tamu ketika makan di restoran

Upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu yang selanjutnya yaitu dengan mengingat *preferences* atau kesukaan tamu ketika makan di restoran.

Hal ini akan menjadikan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saat semua waiters/waiter sudah mengetahui kesukaan tamu tersebut maka tanpa tamu minta waiters/waiter sudah mempersiapkan ketika tamu sudah memasuki area restoran dan langsung menyajikan minuman di tempat tamu duduk.

c. Menguasai menu knowledge

Fungsi menu knowledge bagi waiters/waiter yaitu untuk meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi dan melayani tamu.

Menu knowledge sangat penting bagi waiters/waiter dalam menunjang kepuasan tamu. Jika ada tamu yang menanyakan terkait kandungan apa saja yang ada pada makanan tersebut maka waiters/waiter harus bisa menjawab pertanyaan tamu.

2. Tanggapan tamu atas kualitas pelayanan waiters/waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu

a. Tanggapan tamu yang sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan

Tamu pada dasarnya akan memberikan Pujian dan sanjungan pada pelayanan waiters/waiter ketika mereka merasa puas dengan pelayanan tersebut.

b. Tanggapan tamu berupa ketidakpuasan yang dapat dijadikan pedoman atau acuan para waiters/waiter

Seperti yang kita ketahui ada kalanya tamu akan merasa puas dengan pelayanan dan ada juga yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan tamu dapat disebabkan oleh beberapa factor, yaitu kurangnya kesadaran dari para waiters/waiter yang bertugas pada saat itu.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dilihat dari apa yang telah dilakukan oleh penulis selama 6 bulan di Resinda Hotel Karawang dan dari isi Proyek Akhir yang telah dibuat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Upaya meningkatkan kepuasan tamu yaitu dengan cara menerima semua masukan dari tamu, mengingat guest preference dan menguasai menu knowledge agar tamu tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Kurang tanggapnya waiters/waiter dalam memenuhi kebutuhan tamu sehingga menyebabkan tamu merasa tidak puas dalam pelayanan yang diberikan.

### B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan beberapa saran, diantaranya :

Penulis menyarankan agar para waiters/waiter lebih tanggap lagi dan memenuhi tanggung jawab sebagai waiters/waiter dalam memenuhi kebutuhan tamu.

## REFERENSI

Ahmad Furchan, 2004. Pengantar Penelitian Dalam Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar

A. Shimp, Terence. and J. Craig, Andrews. 2013. Advertising, Promotion, and other aspects of Integrated Marketing Communications. Cengage Learning. AllRights Reserved

Bungin, Burhan. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer, Jakarta : Rajawali Pers.

Daymon,Christine.,danImmyHolloway.2008. Metode metode Riset Kualitatif: dalamPublic Relations dan Marketing Communications.Yogyakarta:Penerbit Bentang

Ekotama, S. 2015. Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta : MedPressPurnamasari. 2015. Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta:Kobis (Komunitas Bisnis)

Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).

J.Moleong, Lexy.2014. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya,Bandung.

Stanton, William J.,Michael J. Etzel, dan Bruce J. Walker. 1991.Fundamentals of Marketing. Edisikesembilan. McGraw-Hill

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Zulian, Yamit, 2010, Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama,EKONISIA, Yogyakarta.

### Jurnal:

Yuli, Rahmawati, 2022, Memberikan pelayanan prima untuk tamu, Yogyakarta



