

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI TJOKRO RESTO PADA GRAND
TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA****Arnes Anandita****Sartika Rintan Marlinda**

Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

*mandalabhakti@gmail.com***ABSTRAK**

Tinjauan Kualitas Pelayanan Di Tjokro Resto Pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *sequence of service* (tata urutan pelayanan), *product knowledge* yang dimiliki *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan untuk mengetahui pemahaman *waiter/waitress* tentang kualitas pelayanan yang ada di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang peneliti lakukan makan peneliti dapat menarik kesimpulan Pemahaman tentang *sequence of service* (tata cara pelayanan) antara teori dan wawancara itu sama, data yang diperoleh peneliti *valid* karena tidak ada yang membedakan antara tata cara pelayanan secara teori dengan tata cara yang ada di Tjokro Resto Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. *Product knowledge* antara teori dan hasil wawancara yang diperoleh peneliti hampir sama pengertiannya tetapi berbeda didalam pengerjaan/terjun langsung di lapangan. *Waiter/waitress* yang ada di Tjokro Resto memiliki pemahaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, membuat tamu merasa aman dan nyaman saat berada di Tjokro Resto.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, *sequence of service*, *product knowledge*, *waitress*.

Latar Belakang

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang dipergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial (SK Menteri perhubungan No.PM10/PW301/PHb77). Hotel mulai dikenal sejak permulaan abad Masehi dengan adanya usaha penyewaan kamar untuk orang yang melakukan perjalanan. Hotel, bagaimana jenis akomodasi lain berasal dari kata “*hostel*” yang dapat diartikan sebagai rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan/bepergian (Rumekso, 2001).

Terdapat 8 departemen dalam hotel yaitu, *Front Office, Accounting, Marketing, Human Resources Department, Engineering, Food & Beverage Product, Food & Beverage Service*, dan *House Keeping*. Di bagian departemen *Food & Beverage* terdapat bagian *Product* dan *Service*. *Service* adalah departemen yang memberi jasa pengantaran makanan/minuman baik di *restaurant* maupun ke kamar (*Room Service*). *Food & Beverage Service* memiliki beberapa outlet yaitu : *BAR, Restaurant, Banquet*, dan *Room Service*.

Didalam sebuah hotel, *Food & Beverage Service Department* dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada tamu, sehingga mampu meningkatkan penjualan makanan dan minuman sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Salah satu *outlet* dibagian *Food & Beverage Service Department* adalah *restaurant*. *Restaurant* merupakan salah satu outlet yang mendukung profit hotel. *Restaurant* merupakan bagian dari *Food & Beverage Department* yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman secara komersil.

Restaurant adalah salah satu outlet yang dimiliki oleh Departemen *Food & Beverage* di Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta yang menyediakan makanan dan minuman yang bernama Tjokro Resto. Pentingnya pengetahuan seorang *waiter/waitress* tentang resep makanan dan minuman di restoran mempengaruhi kelancaran operasional di Tjokro Resto. Seorang *waiter/waitress* harus mengetahui rasa, aroma, dan karakter dari berbagai macam makanan yang ada di Tjokro Resto tersebut, selain itu seorang *waiter/waitress* harus mampu memberi kepuasan pada tamu yang mengunjungi Tjokro Resto dengan cara memberikan pelayanan yang baik.

Salah satu yang menjadi pedoman seorang *waiter/waitress* adalah cara melayani tamu dengan baik sesuai dengan SOP yang ada di Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta. Di Tjokro Resto terdapat empat *waiter/waitress* yang paham dan mengerti tentang Tjokro Resto.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *sequence of service* dalam melayani tamu dengan baik di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta ?
2. *Product Knowledge* apa yang harus dimiliki *waiter/waitress* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta?
3. Bagaimana pemahaman *waiter/waitress* di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta tentang kualitas pelayanan.

Pembatasan Masalah

Agar penulisan dapat terarah dan tidak keluar dari pokok pembahasan, maka dalam penelitian ini peneliti membuat pembatasan masalah tentang hal-hal yang harus diperhatikan dalam melayani tamu dengan kualitas pelayanan yang baik di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *sequence of service* (tata urutan pelayanan) yang ada di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui *product knowledge* yang dimiliki *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.
3. Untuk mengetahui pemahaman *waiter/waitress* tentang kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Metode Penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian yang akan dilaksanakan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki kegunaan antara lain untuk memahami interaksi sosial dan memahami perasaan orang yang sulit untuk dimengerti. (Sugiyono, 2010).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Tjokro Resto di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta yang beralamat di Jl. Gejayan No.37, Sleman, Yogyakarta. Telp: (0274) 6429100. Dalam pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan yaitu pada bulan Mei - Oktober 2015.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi alami atau sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti sebagai instrument kunci (Siregar, 2013:13). Selanjutnya bertujuan dikatakan data yang dihasilkan dari metode kualitatif bersifat diskriptif, dan analisis data dilakukan secara induktif. Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta.

Sumber Data diperoleh dari Data Primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelayanan, adapun data yang termasuk data primer adalah mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau yang diperoleh dari pihak lain yang berhubungan atau yang mendukung. Data ini diperoleh dari arsip dokumen serta buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung obyek yang diamati. Observasi dilakukan di Tjokro Resto pada Grand Tjokro Hotel, Yogyakarta.

Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Dalam hal ini ada 4 informan yang memahami tentang Tjokro Resto, informan diwawancarai meliputi; *Food and Beverage Manager, Assistant Bar & Restaurant*=[p;./anager, Captain Restaurant, Waiter/waitress di Tjokro Resto.

Teknik Analisis Data

Peneliti juga melakukan beberapa data kualitatif interaktif yang dilakukan dalam penelitian di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. Tahap pertama adalah reduksi data. Di dalam reduksi data peneliti menggunakan tahap sebagai Meringkas data pada penelitian dengan cara memilih dan meringkas dokumen yang relevan. Tahap kedua adalah tahap penyajian data. Dalam tahap ini peneliti menyajikan serta menganalisis dari wawancara dan membandingkan dengan hasil yang diperoleh dari teori. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Dalam tahap ini peneliti menyimpulkan data yang diperoleh dari narasumber maupun dari hasil teori karena didalam menyimpulkan data tersebut harus menjadi data yang baik dan benar.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Temuan

Product knowledge menurut Endar Sugiarto dan hasil wawancara yang diperoleh peneliti hampir sama pengertiannya tetapi berbeda didalam pengerjaan langsung di lapangan. Perbedaannya adalah *product knowledge* menurut Endar Sugiarto menjelaskan bahwa seorang *waiter/waitress* harus mengetahui tentang hotel yang diteliti, menu yang ada di resto, dan memiliki pengetahuan luas tentang pariwisata. Sedangkan hasil wawancara pengetahuan yang harus dimiliki *waiter/waitress* adalah pengetahuan tentang produk yang ada di hotel dan mengetahui rasa masakan yang ada di resto.

Pemahaman *waiter/waitress* di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta sudah memahami tentang *sequence of service*, *product knowledge*, alat-alat yang mendukung dalam pelayanan, serta mengenai standar dalam pelayanan yang baik dan benar.

Di Tjokro Resto memberikan layanan sesuai dengan pelayanan yang telah disepakati dengan tamu tanpa ada kesalahan. Contohnya seperti berikut: waktu tamu memesan makanan kita memberi tahu kepada tamu bahwa makanan tersebut akan jadi pada waktu 5 menit dan 5 menit kemudian makanan tersebut harus sudah jadi dan diantar ke meja tamu supaya tamu tidak menunggu lama dan kecewa dengan apa yang kita janjikan kepada tamu sebelumnya.

Karyawan di Tjokro Resto mempunyai daya tanggap yang baik yaitu: *waiter/waitress* yang ada di Tjokro Resto memiliki kemampuan untuk merespon permintaan tamu yang datang ke Tjokro Resto agar tamu yang datang ke Tjokro Resto merasa puas akan pelayanan *waiter/waitress* dan berkeinginan akan datang lagi ke Tjokro Resto.

Waiter/waitress di Tjokro Resto memiliki pengetahuan yang luas sehingga ketika tamu bertanya tentang hal yang berhubungan dengan wisata ataupun akomodasi kepada *waiter/waitress* mereka bisa menjawab dengan sopan, ramah, dan menciptakan rasa aman.

Memahami/mengerti masalah yang dialami tamu ketika tamu menikmati layanan yang ada di Tjokro Resto dan bertindak untuk membantu seperti pada waktu tamu bingung dalam memilih makanan dan minuman, seorang *waiter/waitress* menjelaskan makanan/minuman yang paling mahal ataupun yang paling sering dipesan sehingga tamu tertarik mencoba makanan/minuman yang telah dijelaskan oleh *waiter/waitress*.

Waiter/waitress di Tjokro Resto memiliki penampilan yang rapi, bersih, serta wangi sehingga jika tamu datang dan melihat *waiter/waitress* terlihat rapi dan bersih tamu akan tertarik untuk datang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisa dan implementasi yang peneliti lakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan Pemahaman tentang *sequence of service* (tata cara pelayanan) antara teori dan wawancara itu sama, data yang diperoleh peneliti *valid* karena tidak ada yang membedakan antara tata cara pelayanan secara teori dengan tata cara yang ada di Tjokro Resto Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.

Product knowledge antara teori dan hasil wawancara yang diperoleh peneliti hampir sama pengertiannya tetapi berbeda didalam pengerjaan/terjun langsung di lapangan. Perbedaannya adalah *product knowledge* menurut teori menjelaskan bahwa seorang *waiter/waitress* harus mengetahui pengetahuan tentang hotel yang diteliti, menu yang ada di resto, dan memiliki pengetahuan luas tentang pariwisata. Sedangkan hasil wawancara pengetahuan yang harus dimiliki *waiter/waitress* adalah pengetahuan tentang produk yang ada di hotel dan mengetahui rasa masakan yang ada di resto.

Waiter/waitress yang ada di Tjokro Resto memiliki pemahaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, membuat tamu merasa aman dan nyaman saat berada di Tjokro Resto.

Saran

Dengan melihat kesimpulan diatas tentang pengetahuan *waiter/waitress* di Tjokro Resto Grand Tjokro Hotel Yogyakarta, maka peneliti memberikan saran agar pihak hotel mengadakan *training class* kepada *waiter/waitress* mengenai cara pelayanan yang baik dan benar. Yang selanjutnya diharapkan juga untuk mempertahankan tata

cara pelayanan yang baik di dalam restoran yang sudah ada dan meningkatkannya. Yang terakhir adalah mengadakan *briefing* tiap hari agar *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat terus menerus di lakukan pada saat operasional di Tjokro Resto dan *profesionalisme* sebagai *waiter/waitress* tetap terjaga

DAFTAR PUSTAKA

- Ashton. 2000. *Pengetahuan Praktis Istilah Food And Beverage Internasional*. Jakarta: Gramedia.
- Garvin dan Davis. 1994. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hartanto, Budi. 2015. *Buku Table Manner Tjokro Resto*. Yogyakarta.
- Hayes dan Nenemiere. 2006. *Hotel Operation Management*. Pearson.
- Karyono. 1997. *Pemasaran dan Hotel*. Bandung: Angkasa.
- Maman, Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin. 2011. *Panduan Praktis Memahami Penelitian (Bidang Sosial-Adminitrasi-Pendidikan)*. Bandung: Cv. Pustaka Setia.
- Marsum. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2000. *Restoran dan Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Powers. 2003. *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. New York: John Wiley.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2000. *Publisher*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: AFABETA CV.