

**KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI CINNAMON POOLSIDE
RESTAURANT HOTEL D'OXVILLE PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**MENTARI DANNY JUITA
1203107/2012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

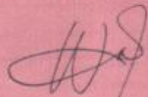
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**Kualitas Pelayanan Pramusaji Di *Cinnamon Poolside Restaurant*
Hotel D'oxville Padang**

Nama : Mentari Danny Juita
NIM/BP : 1203107/2012
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Juli 2017

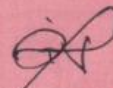
Disetujui oleh

Pembimbing I,



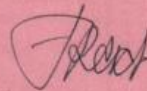
Waryono, S.Pd, MM. Par
NIP. 19810330 200604 1003

Pembimbing II,



Hijriyantom/Suyuthie, SIP, MM
NIP.19780903 201012 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Di Pertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Kualitas Pelayanan Pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant*
Hotel D'oxville Padang
Nama : Mentari Danny Juita
NIM/BP : 1203107/2012
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

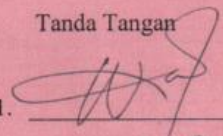
Padang, Juli 2017

Tim Penguji

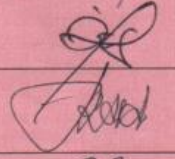
Nama

Tanda Tangan

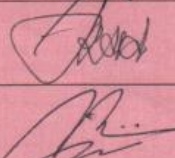
1. Ketua : Waryono, S.Pd., MM.Par

1. 

2. Sekretaris : Hijriyantomi Suyuthie, SIP., MM

2. 

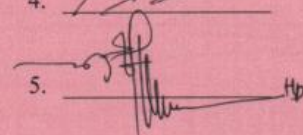
3. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

3. 

4. Anggota : Kasmita, S.Pd, M.Si

4. 

5. Anggota : Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc

5. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mentari Danny Juita
NIM/BP : 1203107/2012
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya dengan judul:

“Kualitas Pelayanan Pramusaji Di *Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D'oxville Padang*” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata-FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Mentari Danny Juita
NIM/BP. 1203107/2012

ABSTRAK

Mentari Danny Juita, 2017: Kualitas Pelayanan Pramusaji Di *Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang*

Penelitian ini berawal dari observasi dan pengalaman peneliti sewaktu menjadi tamu di Hotel D`oxville Padang, bahwa adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pramusaji dalam melayani pelanggan. Seperti kurang senyum dan tidak ramahnya pramusaji, menghidangkan makanan dan minuman yang sangat lama, tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya, tidak mengantarkan tamu ketempat duduk yang disediakan, pramusaji yang tidak melakukan *set up cutleries* pada meja tamu saat menunggu pesanan yang datang, tidak cepat tanggap dalam menambahkan air minum di *water goblet*, kurangnya wawasan pramusaji tentang *ingredient* pada menu Eropa. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) di *Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang*.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah makan atau minum di *Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang*. Sampel penelitian berjumlah 86 orang pelanggan yang pernah makan atau minum di *Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang* yang telah berumur 19 tahun ke atas selama masa penelitian dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa: Secara keseluruhan kualitas pelayanan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang* 56,98% menyatakan baik dan 34,88% menyatakan cukup. Sedangkan kualitas pelayanan pramusaji perindikator 1) *tangibles* (bukti fisik) interpretasi persentase responden 58,14% menyatakan baik, 2) *Empathy* (empati) interpretasi persentase responden 54,65% menyatakan baik, 3) *reliability* (kehandalan) interpretasi persentase responden 52,33% menyatakan baik, 4) *responsiveness* (daya tanggap) interpretasi persentase responden 48,84% menyatakan baik, dan 5) *assurance* (jaminan) interpretasi persentase 66,28% menyatakan baik.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`oxville Padang.**” Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang selaku dosen penguji dan penasehat serta pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan arahnya selama masa perkuliahan .
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata sekaligus pembimbing I penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan, mulai dari pembuatan proposal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM, selaku Ketua Labor Jurusan Pariwisata sekaligus pembimbing II penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan, mulai dari pembuatan proposal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Kasmita, S.Pd, M.SI, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kritik dan saran dalam memberikan arahan dan bimbingan.
6. Bapak Heru Pramudia, SSt.Par, M.Sc, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kritik dan saran dalam memberikan arahan dan bimbingannya
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
8. Manajemen dan Karyawan Hotel D`oxville Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
9. Buat mama, ayah, kakak dan adik tersayang, terima kasih atas doa dan semua dukungan yang telah diberikan selama ini. Jasa dan pengorbanan mama dan ayah takkan mampu ananda gantikan.
10. Seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan terutama angkatan 2012 yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
11. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Mei 2017
Penulis

Mentari Danny Juita
Nim. 1203107/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Peneltian.....	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Kualitas Pelayanan	12
2. Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan	14
3. Indikator Kualitas Pelayanan	15
4. Restoran.....	18
5. Pramusaji.....	19
6. Pelayanan Pramusaji	22
B. Kerangka Konseptual	24
C. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Lokasi Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	26

E. Populasi dan Sampel Penelitian	27
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Uji Coba Instrumen	33
I. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
B. Analisis Deskriptif Data Kualitas Pelayanan Pramusaji	40
1. Indikator Tangibles	47
2. Indikator Emphaty.....	52
3. Indikator Reliability	57
4. Indikator Responsiveness.....	62
5. Indikator Assurance	67
C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Tamu Yang Berkunjung Ke <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Pada Bulan Januari Sampai Oktober 2016	28
2. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel	31
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	32
4. Hasil Analisis Validitas.....	34
5. Interpretasi Nilai R (<i>Alpha Cronbach</i>).....	35
6. Batas Interval Dan Kategori Pilihan	37
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	39
10. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Secara Keseluruhan.....	40
11. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`Oxville Padang	42
12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang.....	43
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti fisik).....	47
14. Klasifikasi Skor Variable Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	49
15. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	50
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	52

17. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i> (Empati)	53
18. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	55
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	57
20. Klasifikasi Skor Variable Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	58
21. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	60
22. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	62
23. Klasifikasi Skor Variable Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
24. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	65
25. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	67
26. Klasifikasi Skor Variable Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
27. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	23
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	40
5. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang	41
6. Histogram Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang	42
7. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang	47
8. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	48
9. Histogram Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	49
10. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	51
11. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	53
12. Histogram Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i> (Empati)	54
13. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	56

14. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`Oxville Padang Ditinjau Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	58
15. Histogram Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	59
16. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	61
17. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
18. Histogram Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
19. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	66
20. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Kualitas Pelayana Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
21. Histogram Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	69
22. Garis Kontinum Kualitas Pelayana Pramusaji Di <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Hotel D`oxville Padang Ditinjau dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	71
23. <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Bagian Dalam.....	119
24. <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Bagian Luar.....	119
25. <i>Cinnamon Poolside Restaurant</i> Bagian Luar.....	120
26. <i>Bartender</i>	120

27. <i>Meja Buffet Main Course</i>	121
28. <i>Meja Buffet</i>	121
29. <i>Side Board</i> (Meja Persiapan).....	122
30. <i>Kitchen</i>	122
31. <i>Kitchen</i>	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisioner Penelitian	88
2. Data Uji Coba Penelitian.....	93
3. Rangkuman Analisis Validitas	94
4. Rangkuman Analisis Reabilitas	95
5. Tabulasi Data Penelitian	96
6. Hasil Pengolahan Data	98
7. Kartu Konsultasi.....	116
8. Dokumentasi Penelitian	119
9. Surat Tugas Pembimbing I.....	124
10. Surat Tugas Pembimbing II	125
11. Surat Izin Penelitian	126
12. Surat Balasan Izin Penelitian	127

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Menghadapi persaingan global dunia usaha berkembang pesat, setiap perusahaan harus memiliki cara khusus agar keberadaan perusahaan berjalan lancar dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Salah satu usaha yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah industri pariwisata.

Gamal (2002), menyatakan bahwa “Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju ke tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain”. Usaha mengembangkan suatu tempat tujuan wisata harus memperhatikan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap keberadaan suatu daerah tujuan wisata. Salah satu daerah yang memiliki tujuan wisata yang menarik dan banyak dikunjungi oleh wisatawan yaitu Kota Padang.

Kota Padang tidak hanya terkenal dengan kulinernya saja, tetapi juga objek wisata yang indah seperti Pantai Padang, Pantai Air Manis, Pantai Jambak, Pantai Nirwana, Museum Adityawarman, Monumen Gempa, dan Jembatan Siti Nurbaya. Beberapa dari objek wisata tersebut membuat para wisatawan banyak yang ingin berwisata ke Kota Padang.

Hotel Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 pasal 1 Hotel adalah “jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”. Kelangsungan hidup suatu hotel tergantung oleh adanya tamu karena bagi sebuah hotel tamu merupakan salah satu penunjang penting untuk meningkatkan pendapatan hotel.

Tamu menurut Sujanto dalam Agus Walansendow (2010: 10) adalah “orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel”. Tamu mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah hotel, karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan baik dengan tamu maka hotel akan kehilangan segalanya, seperti pendapatan, dan pelanggan. Sejalan dengan pendapat Sujatno (2008: 5) “Semua kegiatan yang dilakukan di dalam industri perhotelan mempunyai satu tujuan, yaitu mencari tamu sebanyak-banyaknya”. Jika sebuah hotel tidak mempunyai tamu maka operasional hotel itu tidak bisa berjalan dan tidak ada keuntungan bagi hotel tersebut.

Hotel memberikan pelayanan kepada pelanggan, khususnya aspek pelayanan makanan dan minuman sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati yang dikelola oleh bagian *Food and Beverage*. *Food and Beverage Department* di hotel terbagi atas enam ruang lingkup pekerjaan yaitu: 1) *Restaurant*, 2) *Room Service*, 3) *Banquet*, 4) *Bar*, 5) *Stewarding* (seksi peralatan), 6) *Kitchen*”. Semua ruang lingkup pekerjaan di atas saling berhubungan antara satu dengan yang lain dan sama bertujuan untuk memuaskan tamu dalam pelayanan makanan dan minuman seperti restoran.

Restoran adalah salah satu ruangan yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman termasuk restoran yang ada di hotel. Menurut Masrum WA (2005: 7) “Restoran adalah suatu tempat/bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”. Restoran di hotel merupakan restoran untuk para tamu, baik yang menginap di hotel maupun dari luar hotel tersebut, maka diupayakan agar pelayanan dan suasana di restoran mampu menciptakan suasana yang diinginkan tamu, dengan suasana nyaman dan pelayanan yang prima.

Hotel D`oxville Padang merupakan salah satu hotel berbintang dua yang berada di Kota Padang Sumatera Barat yang memiliki 29 kamar dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti, *function room, meeting room, 24 hours cinnamon poolside restaurant, laundry service, bicycle rent, car rent-taxi, tour and ticket, drug store, free wifi speed internet acces*. Hotel D`oxville Padang terletak di jalan kampung sebelah nomor 26-28 Padang Sumatera Barat.

Pelaksanaan operasional Hotel D`oxville mempunyai beberapa departemen, setiap departemen bertanggung jawab atas kepuasan tamu yang menginap, adapun *Department* itu adalah *Front Office Department, Accounting Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Food and Beverage Department*.

Menurut Marsum W.A (2016: 15) pramusaji ialah:

1. Seseorang yang melayani makan dan minum tamu di dalam sebuah restoran.

2. Seseorang yang menyajikan makan dan minuman di dalam sebuah restoran dan bar.
3. Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ketempat duduk, menarik kursi saat tamu mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat yang kotor, memberikan rekening, menyelesaikan pembayaran, serta menutup meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya.

Pramusaji restoran juga mempunyai tugas melayani kebutuhan makanan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional, seperti menyambut tamu dan membantu tamu duduk, *taking order*, menjual makanan dan minuman. Saat ini pramusaji yang profesional sangat penting seiring dengan banyaknya persaingan. Seorang pramusaji dalam restoran harus melakukan tugasnya dengan baik, sehingga dalam melayani para pelanggan dapat melakukan pelayanan yang prima. Salah satu cara untuk melakukan pelayanan yang prima dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012: 157), “Kualitas jasa/pelayanan ialah ukuran seberapa bagusnya tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan hotel bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml, dkk, dalam Tjiptono (2008: 95) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut dijadikan indikator dalam mengukur kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan dengan metode wawancara kepada 10 orang tamu yang berkunjung di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang yang menyatakan bahwa mereka sering datang ke *Cinnamon Poolside Restaurant* dengan keperluan diantaranya adalah makan siang atau makan malam bersama rekan-rekan, rapat atau pertemuan untuk pekerjaan, merayakan *birthday party*, dan tamu yang *check in* atas keperluan bisnis, liburan dan *travelling* di hotel D`oxville Padang. Tamu *Cinnamon Poolside Restaurant* yang di wawancarai itu mengatakan bahwa mereka datang ke *Cinnamon Poolside Restaurant* dengan sering karena mereka merasa tempat yang disediakan nyaman untuk bersantai dan interior yang unik dan menarik, suasananya pun juga tenang, didukung dengan tawaran menu harga yang tidak terlalu mahal, menu di *Cinnamon Poolside Restaurant* bervariasi dari menu Asia dan Eropa, tetapi sangat disayangkan pelayanan pramusajinya tidak memenuhi persyaratan yang baik layaknya hotel berbintang.

Hal ini terlihat dari sikap keramahtamahan pramusaji yang kurang senyum dan tidak ramah, menghidangkan makanan dan minuman yang sangat lama, tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya, misalkan pada minuman maksimal 10 menit penghidangan, tetap yang terjadi melebihi 10 menit, tidak mengantarkan tamu pada tempat duduk yang disediakan, pramusaji yang tidak

melaksanakan *table set up* pada meja tamu saat menunggu pesanan yang datang, tidak cepat tanggap dalam menambahkan air minum di *water goblet*, dan saat ditanya tentang *ingredient* pada menu Eropa seorang pramusaji tidak bisa menjelaskannya dan bertanya kembali kepada atasan yang *incharge* pada saat itu. Semestinya di *Cinnamon Poolside Restaurant* pramusaji melayani tamunya dengan cepat dan tanggap. Namun ada tamu yang menyatakan bahwa ada pramusaji yang kurang teliti dalam melayani, seperti pesanan yang sudah dipesan lama tidak dihidangkan. Selain itu, ada yang menyatakan pelayanan di *Cinnamon Poolside Restaurant* kurang ramah saat menghidangkan makanan di meja tamu dan pelayanan juga melakukan kesalahan yaitu pramusaji salah menaruh pesanan yang seharusnya bukan pesanan pada meja tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 pada restoran bintang 2 tentang prosedur operasional standar (*standart operational procedure*) ialah:

“penyambutan, penerimaan dan pengantaran tamu ketempat duduk. Penataan alat makanan yang diperlukan sesuai dengan jenis makanan yang dipesan. Penyajian makanan dan minuman. Penyajian makanan penutup beserta peralatannya. Pembayaran tunai atau non tunai. Pengangkatan peralatan kotor (*clear up*) dan perapihan meja. Keselamatan dan pertolongan pertama pada kecelakaan kerja (P3K). pelayanan penanganan keluhan tamu secara langsung oleh *supervisor*”.

Pelanggan harus diberi pelayanan yang baik, apabila pelanggan tidak diberi pelayanan yang baik maka yang akan terjadi adalah pelanggan tersebut akan pergi dan tidak mau kembali lagi dan pelanggan akan berpindah ke

perusahaan pesaing dan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan dari perusahaan pesaing. Hal ini dapat dibuktikan 70% tamu yang di wawancarai tersebut mengeluh dengan kurang profesionalnya pelayanan pramusaji.

Berdasarkan observasi kedua yang dilakukan penulis, rata-rata karyawan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* berpendidikan sekolah menengah atas dengan persentase sebesar 60% atau sebanyak 3 orang, sedangkan pramusaji yang tamatan dari sekolah menengah kejuruan hanya mempunyai persentase nilai sebesar 40% atau sebanyak 2 orang. Karyawan hanya diberikan pelatihan sekali saja pada awal pertama kerja, dengan kurangnya pelatihan kerja membuat karyawan lalai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Karena itu, pentingnya usaha pemahaman tentang kualitas pelayanan pramusaji untuk tercapainya suatu pelayanan yang berkualitas yang diberikan karyawan pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pelanggan dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan pelanggan, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis

pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka pelanggan tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeater guest*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pelanggan.

Berdasarkan fenomena di atas dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pramusaji di Hotel D`oxville Padang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* D`Oxville Hotel Padang**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville yang tidak teliti dalam melayani pelanggannya, misal: pramusaji menghilangkan nota pesanan dari pelanggan.

2. Pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville kurang perhatian terhadap tamu yang datang
3. Pramusaji di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville tidak prima saat melayani pelanggan, karena pramusaji tidak memberikan senyuman pada pelanggan saat berhadapan langsung dengan pelanggan.
4. Pramusaji tidak mengantarkan tamu ketempat duduk, tidak melakukan *table set up*, tidak melakukan *refiill* air yang kosong di *water goblet*.
5. Pramusaji yang kurang pemahaman pada menu yang ada.
6. Pramusaji yang kurang teliti pada pesanan tamu, sehingga salah *order* dan salah membagikan ke tamu tersebut.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi pada kualitas pelayanan pramusaji ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini kualitas pelayanan pramusaji (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`Oxville Padang.

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan mendapatkan manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak hotel dalam memberikan pelayanan di *Cinnamon Poolside Restaurant* Hotel D`oxville Padang, sebagai bahan perbandingan terhadap kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh hotel selama ini dan untuk memudahkan pihak manajemen dalam mencapai tujuan yaitu mendapatkan keuntungan bagi hotel.

2. Bagi Karyawan Pramusaji

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak karyawan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu bacaan tentang kualitas pelayanan pramusaji sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada Prodi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan pertimbangan yang akan mengkaji dan membahas masalah yang relevan dengan penelitian ini.

5. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah..