



Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta yaitu Undang-Undang tentang perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra (tidak melindungi hak kekayaan intelektual lainnya), dengan ini menerangkan bahwa hal-hal tersebut di bawah ini telah tercatat dalam Daftar Umum Ciptaan:

- | | |
|--|---|
| I. Nomor dan tanggal perinohonan | : EC00201703395, 14 September 2017 |
| II. Pencipta | |
| Nama | : BENNY IRWAN TOWOLIU, FONNY SANGARI, DIMAS ERO PERMANA, dkk |
| Alamat | : DESA BUHA, MANADO, Sulawesi Utara, 95252 |
| Kewarganegaraan | : Indonesia |
| III. Pemegang Hak Cipta | |
| Nama | : Ir. EVER NOTJE SLAT, MT |
| Alamat | : DESA BUHA, MANADO, Sulawesi Utara, 95252 |
| Kewarganegaraan | : Indonesia |
| IV. Jenis Ciptaan | : Karya Tulis |
| V. Judul Ciptaan | : KAJIAN PENGEMBANGAN MODEL PELATIHAN GUEST SERVICE PADA PRAMUSAJI RESTORAN LOKAL DI KAWASAN WISATA KULINER MEGA MAS & SABUA BULU MALALAYANG KOTA MANADO |
| VI. Tanggal dan tempat diumumkan :
untuk pertama kali di wilayah
Indonesia atau di luar wilayah
Indonesia | : 14 September 2017, di MANADO |
| VII. Jangka waktu perlindungan | : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya. |
| VIII. Nomor pencatatan | : 03590 |

Pencatatan Ciptaan atau produk Hak Terkait dalam Daftar Umum Ciptaan bukan merupakan pengesahan atas isi, arti, maksud, atau bentuk dari Ciptaan atau produk Hak Terkait yang dicatat. Menteri tidak bertanggung jawab atas isi, arti, maksud, atau bentuk dari Ciptaan atau produk Hak Terkait yang terdaftar. (Pasal 72 dan Penjelasan Pasal 72 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta)



Dr. Dra. Erni Widhyastari, Apt., M.Si.
NIP. 196003181991032001

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	BENNY IRWAN TOWOLIU	DESA BUHA
2	FONNY SANGARI	DESA BUHA
3	DIMAS ERO PERMANA	DESA BUHA



LAPORAN AKHIR PENELITIAN



KAJIAN PENGEMBANGAN MODEL PELATIHAN *GUEST SERVICE* PADA PRAMUSAJI RESTORAN LOKAL DI KAWASAN WISATA KULINER MEGA MAS & SABUA BULU MALALAYANG, KOTA MANADO

TIM PENGUSUL

Ketua Tim Peneliti

Benny Irwan Towoliu, SE.,M.Par (0021097305)

Anggota

Dra. Fonny Sangari, M.Hum (0009046504)

Anggota

Dimas Ero Permana, SST.Par.,M.Par (0030108201)

**POLITEKNIK NEGERI MANADO
AGUSTUS 2017**

RINGKASAN

Industry pariwisata memiliki beberapa unsur yang terdiri dari: (1) akomodasi, (2) jasa boga atau restoran, (3) transportasi atau sarana perhubungan, (4) tempat penukaran uang atau money changer, (5) atraksi wisata, (6) cendera mata, dan (7) biro perjalanan. Ke-tujuh unsur inilah yang membentuk pariwisata sehingga menjadi industry pariwisata. Ketika semua unsur digerakkan secara bersama dengan baik maka akan memberikan dampak ganda (*multy player effect*) bagi negara, atau daerah dimana pariwisata dikembangkan. Namun pengembangannya, pariwisata tidak hanya didekati oleh pengembangan lokasi (*by location*) yang unik dan indah, namun juga oleh aktivitas manusia (*by activity*) yang terlibat dalamnya. Pada sektor jasa pariwisata keterlibatan sumber daya manusia sangatlah berperan besar dalam menarik wisatawan atau tamu untuk berkunjung ke lokasi destinasi wisata. Keramah tamahan (*hospitality*) masyarakat lokal sangat mempengaruhi ketertarikan wisatawan untuk kembali berkunjung.

Manado sebagai salah satu tempat penyelenggara event MICE di Indonesia sangat *concern* mengedepankan pariwisata sebagai sector unggulan, ini terbukti cepatnya perkembangan berbagai fasilitas pendukung seperti hotel, restoran dan berbagai pusat belanja dalam 10 tahun terakhir. Namun kecepatan perkembangan fasilitas wisata tidak diikuti oleh kesiapan sumberdaya lokal sebagai pelaku wisata. Ini terjadi pada para pekerja lokal dalam hal ini pramusaji yang bekerja di industry kuliner lokal tidak dipersiapkan bekerja memberikan kualitas pelayanan kepada tamu yang datang berkunjung ke pusat-pusat kuliner lokal. Penelitian ini bertujuan, mengukur kualitas pelayanan pramusaji lokal, melihat indicator yang perlu dilakukan perbaikan dan mendesain model pelatihan yang cocok bagi pramusaji lokal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif. Instrumen penelitian yang dipakai yaitu wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Skala likert dipakai untuk mengkategorikan setiap pertanyaan serta penggunaan interpretasi skor untuk mempermudah jawaban atas penilaian responden. Untuk kuisiioner diuji dengan validitas dan reliabilitas test . Analisis yang dipakai dengan menggunakan *Serqual* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan masih dibawah standart dimana nilai -1.35, serta keluruhan indicator aspek yang diukur perlu dilakakukan perbaikan atau pelatihan. Model pelatihan yang disarankan adalah *integrated service training model*. Model ini diharapkan menjadi solusi bagi para pramusaji yang bekerja diindustry kuliner lokal, dimana di dalam model ini kemampuan dan pengalaman peserta latih diakui dan didudukan pada jenjang kemampuan lanjutan yang akan dilatih, dan tidak diberlakukan sama. Artinya peserta yang belum memiliki *standart skill* yang bagus tidak diberlakukan sama dengan peserta yang sudah memiliki *skill*

Kata kunci: kajian, pengembangan, pelatihan, *guest*, *service*, pramusaji, restoran lokal.

PRAKATA

Pertama-tama perkenalkanlah penulis memanjatkan puji syukur dihadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas kurnia-Nya, sehingga Penelitian Hibah Bersaing Tahun 2016 ini telah memasuki pentahapan akhir yaitu penggabungan berbagai data yang telah terkumpul.

Pada kesempatan ini perkenalkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada Ir. Jemmy J. Rangan, MT selaku Mantan Direktur Politeknik Negeri Manado yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti skema penelitian hibah bersaing

Ucapan yang sama juga ditujukan kepada Direktur saat ini Ir Ever N. Slat, MT dan Kepala DR. Debby Willar, ST., M.Eng.Sc selaku Ketua UPT Penelitian. Ucapan terima kasih ini juga ditujukan kepada Drs Robert D. Towoliu, MSc selaku Ketua Jurusan Pariwisata atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti kompetisi penelitian pada skema hibah bersaing, tingkat decentralisasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada Kepala Dinas Pariwisata Kota Manado, Lurah di Kelurahan Malalayang. Para pemilik industry kuliner local yang berada di kawasan Sabua Bulu Malalayang dan Mega Mas Manado serta staf pegawai memberikan kesempatan kepada peneliti mengumpulkan data, serta teman-teman akademisi yang paham tentang pelayanan di industry kuliner yang telah memberikan masukan sehingga penelitian ini telah memasuki pentahapan akhir.

Ucapan terima kasih juga kepada Direktorat Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Republik Indonesia melalui Lembaga Penelitian yang memberikan kesempatan bagi kami dosen tingkat Politeknik mengikuti kompetisi penelitian hibah bersaing. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang sudah membantu jalannya proses penelitian ini.

Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman		
HALAMAN SAMPUL		0
RINGKASAN		i
PRAKATA		ii
DAFTAR ISI		iii
DAFTAR TABEL		v
DAFTAR GAMBAR		vii
DAFTAR LAMPIRAN		viii
BAB I. PENDAHULUAN		1
1.1. Latar Belakang		1
1.2. Rumusan Masalah		4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA		5
2.1. Kajian Pustaka		5
2.2. Konsep		9
2.2.1 Pelayanan		10
2.2.2. Kualitas Pelayanan		11
2.2.3. Dimensi Pelayanan		12
2.2.4. Landasan Teori		13
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN		20
3.1 Tujuan Penelitian		20
3.1.1 Tujuan Umum		20
3.1.2 Tujuan Khusus		20
3.2 Manfaat Penelitian		20
3.2.1 Manfaat Penelitian Teoritis		20
3.2.2 Manfaat Praktis		21
BAB IV METODE PENELITIAN		22
4.1 Pendekatan Penelitian		22
4.2 Lokasi Penelitian		22
4.3 Jenis dan Sumber Data		22
4.4 Tehnik Pengambilan Sampel		23
4.5 Teknik Pengumpulan Data		23
4.6 Instrumen Penelitian		23
4.7 Metode Analisis Data		24
4.8 Bagan Alur Penelitian		25
BAB V HASIL YANG DICAPAI		26
5.1 Deskripsi Objek Penelitian		26
5.1.1 Kawasan Kuliner Sabua Bulu Malalayang		26
5.1.2 Kawasan Kuliner Mega Mas Manado		27
5.2 Hasil dan Pembahasan		29
5.2.1 Karakteristik Responden		29

5.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
5.2.3 Pembahasan Metode SerQual	32
5.2.4 Analisis Kepentingan Kinerja	47
 BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	 58
 BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	 59
7.1 Kesimpulan	59
7.2 Saran	59
 DAFTAR PUSTAKA	 61
 LAMPIRAN	 63

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Arti Pembobotan Skala Likert	24
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 5.2	Karakteristik Usia Responden	29
Tabel 5.3	Karakteristik Pendidikan Formal Responden	30
Tabel 5.4	Karakteristik Pekerjaan	30
Tabel 5.5	Karakteristik Asal Daerah Responden	30
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas <i>Expectation</i>	31
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas <i>Performance</i>	32
Tabel 5.8	Rata-rata Nilai Ekspektasi, Kinerja Pelayanan Pramusaji Lokal Pada dua Lokasi Kuliner di Kota Manado	34
Tabel 5.9	Aspek Pramusaji Memiliki Penampilan yang Bersih dan Rapih	36
Tabel 5.10	Aspek Pramusaji sudah Menata Kursi, Meja dan Kelengkapan Lain di Meja Makan	36
Tabel 5.11	Aspek Pramusaji sudah Siap dengan Daftar Menu	37
Tabel 5.12	Aspek Pramusaji yakin Kesesuaian Makanan yang ada pada Daftar Menu dengan yang dipesan Tamu	38
Tabel 5.13	Aspek pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	38
Tabel 5.14	Aspek pramusaji trampil dalam melayani tamu	39
Tabel 5.15	Aspek pramusaji selalu bersedia membantu tamu	40
Tabel 5.16	Aspek pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	40
Tabel 5.17	Aspek pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	41
Tabel 5.18	Aspek pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu	42
Tabel 5.19	Aspek pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	42
Tabel 5.20	Aspek pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	43
Tabel 5.21	Aspek pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	44
Tabel 5.22	Aspek pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	45

Tabel 5.23	Aspek pramusaji mampu memahami saran dari tamu	45
Tabel 5.24	Aspek pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	46
Tabel 5.25	Aspek pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Peta Jalan Penelitian.....	9
Gambar 3.1 Strategi Kegiatan Penelitian.....	25
Gambar 5.1 Masyarakat Sedang Menikmati Kuliner di Sabua Bulu	27
Gambar 5.2 Sebagian Kawasan Mega Mas Manado Pada Malam Hari.....	28
Gambar 5.3 <i>Diagram of Importance Performance Analysis</i>	48
Gambar 5.3 <i>Previously model training</i>	53
Gambar 5.4 <i>Integrated Service Training Model</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Contoh Kuisisioner.....	63
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

“Tourism is a difficult phenomena to describe. We have trouble in thinking of tourism as an industry. The idea of tourism industry’ would give some unity to the idea of tourism, and from an image and a political viewpoint it sounds attractive” Mill and Morisson (1984:xvii).

Pariwisata merupakan suatu gejala atau fenomena yang sukar dijelaskan. Dapat diartikan sebagai sebuah industri pariwisata karena didalam mampu menggerakkan berbagai bidang yang secara nyata saling terkait; tidak berdiri sendiri-, lebih bersifat tidak berwujud (*intangible*) sehingga banyak pakar menyebutkan sebagai industri tanpa cerobing asap (*smokeless industry*; Yoeti 2008).

Sebagai industry pariwisata memiliki beberapa unsur yang bisa disebut sebagai DNA pariwisata unsur-unsur tersebut antara lain: (1) akomodasi, (2) jasa boga atau restoran, (3) transportasi atau sarana perhubungan, (4) tempat penukaran uang atau money changer, (5) atraksi wisata, (6) cendera mata, dan (7) biro perjalanan, Endar dan Sulartiningrum (2001). Ke-tujuh unsur inilah yang membentuk pariwisata sehingga menjadi industry. Ketika semua unsur digerakkan secara bersama dengan baik maka akan memberikan dampak positif (*multy player effect*) bagi negara, atau daerah dimana pariwisata menjadi sector unggulan.

Pariwisata disebut sebagai kalisator karena memiliki peranan dalam pembangunan yaitu dapat mempercepat pemerataan pendapatan, meningkatkan kesempatan kerja, penerimaan pajak, meningkatkan pendapatan nasional, sekaligus dapat memperkuat posisi neraca pendapatan. Kedatangan wisatawan mancanegara (*foreign tourist*) pada suatu DTW (daerah tujuan wisata) telah memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi penduduk, setempat dimana pariwisata tersebut dikembangkan (Yoeti, 2008).

Clement (1959:35) menyebutkan: *When top government and the officials do not understand and support the development of tourism, the entire economy suffers because useful economic tool is lying idle. When top government officials understand the economic importance of tourism and support its development: jobs can be*

created, national income can be increased, foreign exchange position can be strengthened; tax revenue can be increased.

Dapat diartikan bahwa ketika pejabat pemerintah tidak mengerti dan tidak mendukung pariwisata maka ekonomi akan menderita, tetapi ketika ada dukungan maka pariwisata akan mampu mengerakkan berbagai sektor ekonomi seperti lapangan pekerjaan, pendapatan nasional, posisi neraca pembayaran dan lain sebagainya. Intinya pariwisata dapat memberikan dampak ganda terhadap perekonomian suatu negara/daerah dimana pariwisata tersebut dikembangkan.

Inilah yang menjadi dasar bagi pemerintah kota Manado menetapkan pariwisata sebagai sector unggulan selama 10 tahun terakhir ini. Dalam lingkup berbagai unsur pembentuk sebuah destinasi pariwisata ke-tujuh unsur tersebut oleh pemerintah kota sangat *intens* mempercepat pembangunannya. Namun pengembangan pariwisata tidak hanya bisa didekati oleh pengembangan lokasi (*by location*) yang unik dan indah, namun juga oleh aktivitas manusia (*by activity*) yang terlibat dalam pariwisata tersebut. Selama ini pemahaman pariwisata hanya terletak pada bagaimana menjual sebuah lokasi yang unik dan indah dan melupakan kesiapan manusia sebagai mesin yang menggerakkan pariwisata tersebut.

Industri pariwisata disebut juga sebagai industri padat karya artinya melibatkan banyak sumberdaya manusia didalamnya yang akan berinteraksi dengan sesama; termasuk dengan wisatawan (*tourist*) sebagai konsumen. Selain itu pariwisata merupakan industri seni dimana manusia yang berperan dalamnya harus menunjukkan unsur art-nya untuk memainkan emosi tourist (tamu) untuk senantiasa loyal dan berkunjung ke sebuah destinasi.

Akomodasi dan jasa boga/restoran merupakan dua unsur yang paling memainkan peran sumber daya manusia yang terlibat didalamnya untuk menggaet wisatawan/tamu untuk berkunjung. Factor yang melekat pada sumber daya manusia tersebut adalah sikap *hospitality* (keramah-tamaham). Sikap ini sangat diberlakukan secara standart dalam bisnis hotel atau restoran. Seorang pekerja hotel atau restoran harus senantiasa berlaku standart dalam berinteraksi dengan wisatawan. Artinya

bagaimana menunjukkan pekerja yang bersikap ramah, sopan dan *emphatic* dalam melayani wisatawan /tamu.

Selama ini standart pelayanan yang berkualitas hanya berlaku pada tatanan industry perhotelan. Padahal pada industri jasa boga (kuliner) sepertinya tidak terlalu begitu diperhatikan. Kecenderungan ini terjadi di berbagai restoran lokal yang ada di Kota Manado. Para stake holder bisnis kuliner lokal dalam mempekerjakan karyawan tidak begitu memperhatikan bahwa pelayanan yang baik akan mempengaruhi usaha yang dijalankan.

Beberapa kasus yang terjadi saat ini begitu banyak pekerja dari luar daerah kota Manado mendominasi pekerjaan pada di industri restoran. Apalagi di restoran yang sudah terkenal dan sudah berbentuk waralaba, sangat jarang ditemukan karyawan asli daerah (Manado). Sudah menjadi rahasia umum menurut informasi yang diperoleh bahwa sumber daya (pekerja) lokal belum siap bekerja di industri kuliner. Rendahnya pelayanan sungguh sangat dirahasakan oleh para tamu yang menikmati kuliner Manado. Ini tidak hanya dirasakan oleh pendatang bahkan orang lokal yang keseharin menikmati kuliner lokalnya juga membuktikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh pekerja local masih jauh dibawah standart sebuah industry hospitality bidang kuliner. Apalagi pemerintah kota Manado sangat mendukung pengembangan kuliner asli Manado sebagai daya tarik wisata tersendiri disamping wisata laut. Mengingat produk restoran lokal sangat bersaing dengan waralaba dari luar daerah, dalam hal pengunjung yang datang menikmati menu yang ditawarkan, maka para pekerja local pun perlu diperhatikan, sehingga menjadi satu paket pelayanan yang berkualitas.

Dari latar belakang tersebut peneliti mengangkat judul Kajian Pengembangan Model Pelatihan *Guest Service* Pada Pramusaji Restoran Lokal Di Kawasan Wisata Kuliner Mega Mas & Sabua Bulu Malalayang, Kota Manado

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang pemikiran diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pramusaji lokal di kawasan tersebut?
2. Indikator apa yang perlu dilakukan perhatian dan perbaikan pada kualitas pelayanan pramusaji local?
3. Bagaimana model pelatihan yang cocok bagi pramusaji lokal yang bekerja di Industri kawasan wisata kuliner di Kota Manado?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1995 dalam Nasution, (2004:55) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first*). Selain itu berarti perusahaan tersebut memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, berarti setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan dan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis dan operator telepon)
6. *Communication*, berarti memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami. Disamping itu, selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personal*, dan interaksi dengan pelanggan.

8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*, keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowning the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dalam perkembangannya, Parasuraman et.al (dalam Tjiptono, 1996:70) menemukan bahwa seluruh dimensi yang ada dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan (*five dimensions servqual*) tersebut adalah :

1. *Tangible* (bukti langsung), bentukan penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.
2. *Reability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya termasuk didalamnya ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pelanggan, tingkat kesalahan minim dan hal lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu pemberian pelayanan yang cepat kepada pelanggan dan mengerti akan apa yang dibutuhkan, didalamnya termasuk ketanggapan, kesadaran melayani dan hal lainnya.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan jaminan akan mendapatkan pelayanan secara benar dan tepat sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan, didalamnya termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (*competance, credibility, courtesy dan security*).
5. *Emphaty* (empati), merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. Empati

juga mencakup mengenai komunikasi (*communication*), kontak dan keberadaan (*ease of contact and approachability*) dan memahami kebutuhan (*understanding costumer*).

Kemudian Ramaswamy (1996:12-14) menjabarkan hubungan antara produk dengan pelayanan. Bahwa perusahaan jasa dalam memberikan produknya dibedakan atas dua bagian, yaitu konstruksi pelayanan (*service design*) dan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Dengan kata lain total kualitas pelayanan (*service quality*) ditentukan oleh konstruksi pelayanan (*service design*) dan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Konstruksi pelayanan terdiri dari konstruksi produk, konstruksi fasilitas, konstruksi proses operasi dan konstruksi proses pelayanan kepada customers. Konstruksi jasa dan penyampaian jasa sangat terkait dengan lainnya dalam membentuk kualitas pelayanan (*service quality*).

Gronroos, 1998 (dalam Nasution, 2004: 47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari aspek teknis dan aspek fungsional yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berdampak pada penyampaian pelayanan. Sedangkan kriteria dari kualitas pelayanan yang baik ialah terdapatnya keterampilan dan profesionalisme (*professionalism and skill*), sikap dan perilaku (*attitude and behaviour*), akses dan kepercayaan (*access and trustworthiness*), perbaikan (*recovery*) dan reputasi (*reputation and credibility*).

Kuliner merupakan bagian daya tarik sebuah destinasi, yang dalam pengembangan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan baik dari produk makanan yang ditawarkan maupun sumber daya manusia yang melayani (*delivery*). Bahwa kepuasan pelanggan atau tamu kedepan juga mempengaruhi perkembangan sebuah destinasi wisata, secara komprehensif.

Tan, Oriode and Fallon (2014), menyoroti lemahnya *assurance* dan *emphaty* pada chinese fast food, sehingga mereka menyarankan perlunya pengeluaran untuk pelatihan baik untuk kualitas makanan dan penyelia makanan harus diberikan pelatihan. Sedangkan Markovic, Raspor and Segaric (2010) menyoroti kualitas pelayanan di Restoran Kroatia dengan mengedepankan pengukuran Serqual dan DineServ yang dimodifikasi, mereka menemukan bahwa terdapat gap antara harapan

dan kenyataan dari responden, dimana harapan terhadap pelayanan tinggi sedangkan kenyataannya hasil pelayanannya rendah, riset ini walaupun sampelnya kecil dengan geografi terbatas mereka juga memberikan rekomendasi untuk dilakukan perbaikan terhadap industry makanan di Kroatia.

Dari dua penelitian sebelumnya yang mewakili pelayanan dua kultur yang berbeda yaitu China dengan masakan orientalnya dan restoran Kroatia perwakilan dari eropa timur menyimpulkan sementara bahwa industry kuliner tradisional yang mewakili ciri khas geography atau daerah tertentu memiliki kecenderungan mengabaikan pelayanan terhadap konsumen atau tamu yang berkunjung untuk menikmati sajian lokal.

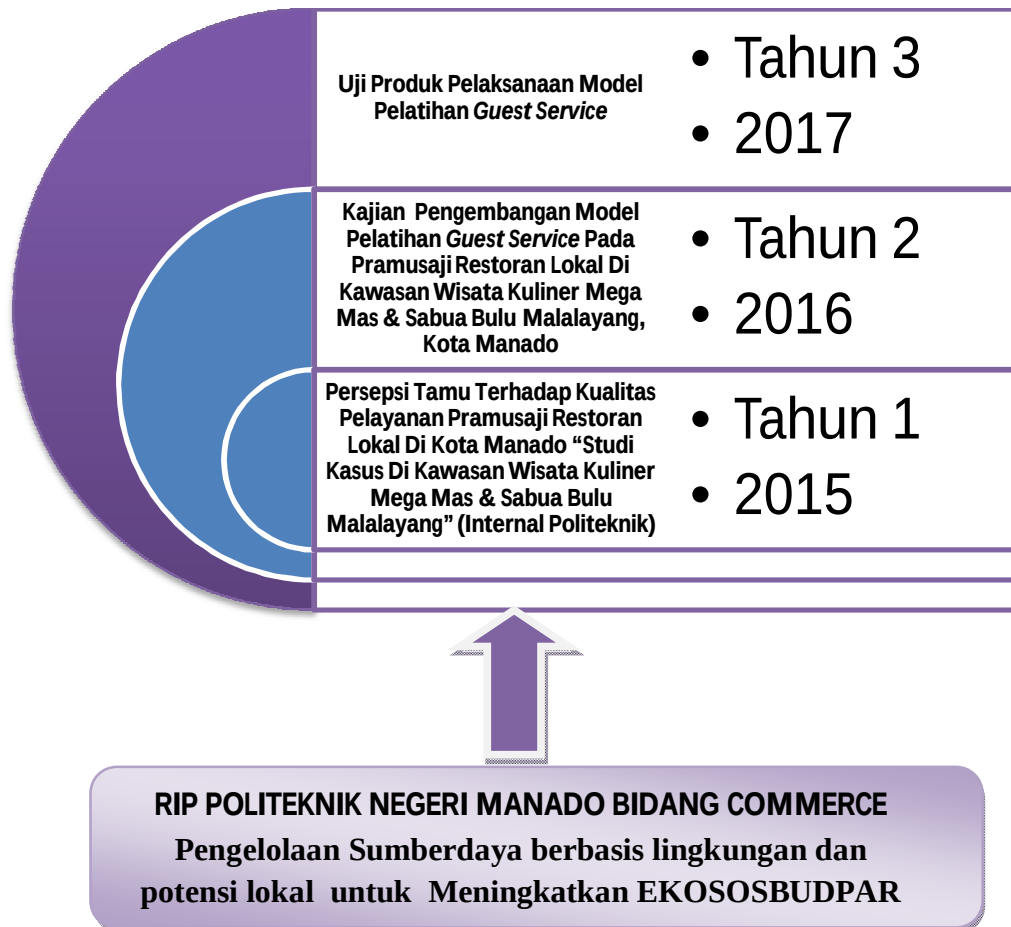
Pada penelitian yang akan dilakukan saat ini pada industry kuliner local Manado untuk mengkaji model pelatihan pelayanan yang diberikan pramusaji pada tamu yang berkunjung. Penelitian ini berbeda juga dengan penelitian sebelumnya, yaitu lokasi, tradisi, dan temuan yang diharapkan. Selain itu perlakuannya hanya pada tamu dan pekerja local yang bekerja di kawasan kuliner local.

Konsep 5 dimensi pelayanan tersebut akan digunakan untuk mengkaji aspek pelayanan yang diberikan pramusaji dalam satu rangkaian kegiatan pelayanan di kawasan Mega Mas Dan Sabua Malalayang Manado.

Sehubungan dengan tema Rip Politeknik Negeri Manado Bidang Commerce “Pengelolaan Sumberdaya berbasis lingkungan dan potensi lokal untuk Meningkatkan EKOSOSBUDPAR” dengan Sub Tema : Pengembangan Destinasi Pariwisata dan Industri Perhotelan Berwawasan Lingkungan, Berkelanjutan dan Berbasis Sumberdaya local.

Keterkaitan dengan RIP Politeknik Negeri Manado; penelitian ini bersifat kajian model pelatihan *guest service* terhadap pramusaji local yang bekerja di kawasan kuliner di Kota Manado. Penelitian ini bersifat kontinuitas artinya berlanjut dari *preliminary research* berupa kajian awal terhadap kualitas pelayanan; yang sedang dilakukan saat ini yaitu di tahun 2015 (dibiayai dari dana internalpoliteknik). Tujuan riset yaitu untuk mencari informasi awal kualitas pelayanan yang diberikan pramusaji local pada di kawasan kuliner local.

Kemudian diusulkan berlanjut di hibah bersaing ditahun ke II (2016) untuk menghasilkan model hipotetik pelatihan *guest service*, yang cocok bagi para pekerja yang sedang dan saat ini bekerja dengan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja yang berbeda-beda. Sedangkan di tahun ke-III dilakukan Uji Model Pelatihan. (lihat gambar 2.1.).



Gambar 2.1. Peta Jalan Penelitian

2.2. Konsep

Setiap penelitian perlu penegasan batasan pengertian operasional dari setiap istilah atau konsep yang terdapat dalam judul penelitian, rumusan masalah penelitian, dan tujuan penelitian.

2.2.1. Pelayanan

Produk terbagi atas dua bagian yaitu bentukan produk yang nyata, tapi juga memiliki bentukan produk lain yang tidak nyata dalam pelayanan atau yang biasanya disebut dengan *intangible product*.

Teare (1994:5) menyatakan pelayanan sebagai berikut : “*The service offered consist of both tangible and intangible components which are designed and managed by the producer with the aim of satisfying the needs of the consumer*”

Berry, 1991 (dalam Nasution, 2004:8) menyatakan bahwa produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun krakter tersebut adalah :

- a. Tidak Nyata (*intangible*), dalam artian suatu pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*).
- b. Heterogen (*heterogenous*), karena pelayanan dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan.
- c. Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simultaneous Production and Consumption*), produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat *provider* memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.
- d. Rentan (*Perishability*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan, karena sifatnya yang tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

Menurut Fitzsimmons (1994:24) merupakan kumpulan dari barang dan jasa yang terdiri dari beberapa bentukan, yaitu :

- a. *Supporting Facility*, merupakan fasilitas pendukung yang dapat dikonsumsi maupun digunakan oleh konsumen atau sering disebut sarana pendukung.
- b. *Faciliting Goods*, merupakan saran fisik yang harus tersedia guna kepentingan penyampaian pelayanan atau yang sering disebut dengan prasarana.

- c. *Explicit Service*, merupakan pelayanan yang diberikan secara nyata (produk pelayanan utama) dan dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen.

Implicit Service, merupakan bentuk pelayanan tidak langsung yang bentuknya lebih bersifat tidak nyata namun dapat dirasakan oleh konsumen dan mendukung *explicit service*.

2.2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Hunt, 1993 (dalam Nasution, 2004:40) adalah: kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas lima ciri utama, yaitu :

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
- b. Psikologis, yaitu citra ras atau status
- c. Waktu, yaitu kehandalan
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, produk tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*) dan sesuai dengan etika bila digunakan. Khusus untuk jasa, diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah-tamah, sopan santun serta tanggap atas keluhan pelanggan, yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

Mengacu pada pelayanan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumen serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang diterimanya.

Menurut Kotler (1997:40) "*satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relation to the person's expectation*" (artinya perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan).

Sedangkan Nasution (2004:41) menjelaskan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang ketika harapan yang diinginkan terhadap suatu produk terpenuhi sepenuhnya.

2.2.3. Dimensi Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh pihak penyedia jasa. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan untuk meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan kualitas yang diperlihatkan, yaitu sesuai tidaknya dengan harapan atau keinginan konsumen.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Dalam konsep pelayanan, peranan dari para pelaku pelayanan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena para pelaku akan secara langsung menyampaikan produk pelayanan kepada konsumen. Menurut Horney, 1996 (dalam Olsen, 1996:71)

menyatakan bahwa dalam suatu seri pelayanan terdapat aspek penting yaitu pelaku pelayanan atau sumber daya manusia (SDM) itu sendiri.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah masalah pelatihan sumber daya manusia guna peningkatan kinerja proses pelayanan. Hal penting yang harus diperhatikan adalah pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) sumber daya manusia.

Mangacu dari pendekatan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa bentukan dari penyampaian pelayanan yang dilakukan oleh pada pelaku pelayanan akan didasari dan dipengaruhi dari kemampuan atau kompetensi dari sumber daya manusia yang dapat dibentuk dari latar belakang pendidikannya. Sedangkan proses pelayanan itu sendiri juga dipengaruhi dari aspek fungsional pembentukan kualitas pelayanan, seperti *consumer contact, attitudes, internal relations, behavior, service mindedness, appearance, accessibility* (Gronroos 1998, Nasution, 2004:47)

Menurut Zeithaml, 1996 (dalam Tjiptono, 2004:126) menyatakan terdapat 4 strategi peningkatan sumberdaya manusia yang dapat menciptakan kepuasan konsumen. Keempat strategi itu tersebut adalah menyewa pekerja yang tepat, membangun pekerja untuk menyampaikan pelayanan secara benar, menyediakan sistem pelayanan yang mendukung dan mempertahankan pekerja yang memiliki kapabilitas.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek adalah para pramusaji lokal yang bekerja di industri kuliner lokal dengan tingkat manajemen kuliner yang sederhana serta keterbatasan investasi. Berbagai kemungkinan yang akan ditemui pada pramusaji lokal antara lain adalah, keterbatasan pendidikan, kurangnya pengalaman kerja di industri pelayanan dan standart melayani tamu di peroleh secara otodidak. Dengan berbagai kemungkinan tersebut, penelitian ini akan memberikan solusi berupa model pelatihan yang tepat bagi para pramusaji lokal.

2.2.4. Landasan Teori

Sesuai dengan uraian di depan, maka diperlukan teori guna memecahkan fenomena permasalahan penelitian ini yaitu.

2.2.4.1. Pelatihan (*Training*) dan Pengembangan (*Development*)

(1) Pelatihan (*Training*)

Menurut Andrew E. Sikula (1981 : 227):

“training is short-terms educational process utilizing a systematic and organized procedure by which non managerial personnel learn technical knowledge and skills for a definite purpose. Development, in reference to staffing and personnel matters, is a long-terms educational process utilizing a systematic and organized procedure by which managerial personnel learn conceptual and theoretical knowledge for general purpose”

Selanjutnya. Edwin B. Flippo (1995:75) menyebutkan pelatihan merupakan suatu usaha peningkatan *knowledge* dan *skill* seorang karyawan untuk menerapkan aktivitas kerja tertentu. Dengan pelatihan perusahaan memperoleh masukan yang baik menghadapi tantangan-tantangan manajemen yang terus berkembang dengan memiliki karyawan yang dapat memenuhi penyelesaian masalah-masalah yang ada. Lebih lanjut Gary Dessler (1997:263) mendefinisikan pelatihan merupakan proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka sedangkan Barry Chusway (1997: 114), menyebutkan “Pelatihan adalah proses mengajarkan keahlian dan memberikan pengetahuan yang perlu, serta sikap supaya mereka dapat melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan standar”.

Didalam Kepmenaker 261/Men/XI/2004 menyebutkan pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses pemberian pengetahuan dan ketrampilan pada seseorang dalam bidang tertentu untuk mencapai kompetensi dibidang tersebut.

(2) Pengembangan (*Development*)

Menurut Andrew F. Sikula (1981)

“Development, in reference to staffing and personnel matters, is a long term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which managerial personnel learn conceptual and theoretical knowledge for general purpose”

Mariot Tua Efendi H (2002) latihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Lebih lanjut pengembangan adalah suatu metode yang berorientasi pada peningkatan produktivitas kerja para pekerja di masa depan (Sondang P. Siagian, 2009:182). Sedangkan menurut Raymond A. Noe (2002)

“Development refers to formal education, job experiences, relationships, and assesments of personality and abilities that help employees prepare for the furture.”

2.2.4.2. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Simamora (2006 : 276) tujuan diselenggarakan pelatihan dan pengembangan kerja diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan. Tujuan spesifiknya sebagai berikut:

1. Memperbaiki kinerja karyawan-karyawannya yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan, kendatipun tidak dapat memecahkan semua masalah kinerja yang efektif, program pelatihan dan pengembangan yang sehat sering berfaedah dalam meminimalkan masalah ini.
2. Memuktahirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi. Melalui pelatihan, pelatih memastikan bahwa karyawan dapat megaplikasikan teknologi baru secara efektif. Perubahan teknologi pada gilirannya, berarti bahwa pekerjaan senantiasa berubah dan keahlian serta kemampuan karyawan haruslah dimuktahirkan melalui pelatihan, sehingga kemajuan teknologi dapat diintgrasikan dalam organisasi secara sukses.
3. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan. Seorang karywan baru acap kali tidak menguasai keahlian dan

kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi "*job comotent*" yaitu mencapai output dan standar mutu yang diharapkan.

4. Membantu memecahkan masalah operasional. Para manajer harus mencapai tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya: kelangkaan sumberdaya finansial dan sumberdaya teknologis manusia (*human tecnilogical resource*), dan kelimpahan masalah keuangan, manusia dan teknologis.
5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis. Pengembangan kemampuan promosional karyawan konsisten dengan kebijakan sumberdaya manusia untuk promosi dari dalam: pelatihan adalah unsur kunci dalam sistem pengembangan karir. Dengan secara berkesinambungan mengembangkan dan mempromosikan sumberdaya manusianya melalui pelatihan, manajer dapat menikmati karyawan yang berbobot, termotivasi dan memuaskan.
6. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi, karena alasan inilah, beberapa penyelenggara orientasi melakukan upaya bersama dengan tujuan mengorientasikan para karyawan baru terhadap organisasi dan bekerja secara benar.
7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi. Misalnya sebagian besar manajer adalah berorientasi pencapaian dan membutuhkan tantangan baru dipekerjaannya. Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas-aktivitas yang menghasilkan efektifitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan.

Kesimpulan yang dapat ditarik tujuan tersebut bahwa tujuan pelatihan : memperbaiki kinerja, memuktahirkan keahlian, mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru, membantu memecahkan masalah operasional, mempersiapkan karyawan untuk promosi, mengorientasikan karyawan terhadap organisasi dan memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

2.2.4.3. Manfaat pelatihan dan pengembangan

Pelatihan mempunyai andil besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi organisasi. Beberapa manfaat nyata yang ditanggung dari program pelatihan dan pengembangan menurut Simamora (2006:278) adalah:

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
3. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumberdaya manusia
5. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
6. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Jadi, dengan pelatihan dan pengembangan akan tercipta kuantitas serta kualitas produktivitas, mencapai standar yang diharapkan, membentuk sikap loyalitas, terpenuhi kebutuhan kerja, mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan serta terjadi pengembangan pribadi bagi karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan.

2.2.4.4. Metode Pelatihan

Menurut Suparyadi (2015,199-210) pelatihan merupakan proses pembelajaran yang sistematis untuk mencapai hasil yang optimal, dan untuk mencapainya dibutuhkan metode pelatihan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pelatihan hendaknya menggunakan dua pendekatan yaitu : pendekatan kognitif (guna menguasai ilmu pengetahuan) dan pendekatan perilaku (guna meningkatkan ketrampilan dan kemampuan berperilaku tertentu).

Kemudian Suparyadi (2015) mengemukakan tiga metodel pelatihan antara lain :

1. Metode hands-on

Metode hands-on merupakan pelatihan yang berpusat pada peserta, dimana peserta harus berpartisipasi dalam program pelatihan, baik yang bersifat manajerial maupun operasional. Metode ini lebih efektif daripada secara tradisional didalamruang kelas. Modelnya dimana peserta dilatih tidak hanya mendengarkan tugas-tugas yang harus dilakukan, tetapi memberikan peluang kepada peserta pelatihan untuk benar-benar melakukan tugas. Pelatih diharapkan memberikan petunjuk secara langsung ketika peserta pelatihan sedang bekerja, daripada peserta hanya melihat tentang apa yang seharusnya mereka kerjakan.

Metode ini sangat produktif karena peserta pelatihan bekerja sambil belajar, dan mereka lebih percaya diri karena memiliki seorang pelatih yang dapat ditanyai apabila terdapat hal-hal yang kurang jelas. Pelatih akan memberikan dorongan yang positif apabila peserta pelatihan melakukan pekerjaannya dengan baik.

Kelemahan metode ini adalah gaya belajar setiap orang tidak semuanya sama, contohnya apabila seseorang sangat memegang teguh suatu konsep, mereka tentunya akan mempelajari sebelumnya dan mengajukan pertanyaan, sehingga prosesnya tidak optimal. Kemudian metode ini akan kehilangan waktu apabila terdapat peserta pelatihan mengacaukan pelaksanaan pelatihan. Selain itu gaji peserta pelatihan belum dibayar akan mengakibatkan demotivasi dalam pelatihan, karena peserta tidak konsentrasi dalam mengikuti sesi pelatihan.

Bentuk-bentuk metode hands-on seperti, *on the job training*, simulasi, studi kasus, permainan bisnis, *role play* dan pemodelan perilaku. Penerapan tergantung pada siapa peserta dan apa materi pelatihannya.

2. Metode *on the job training* (OJT)

Metode pelatihan OJT merupakan yang baik dapat memberikan ketrampilan atau kecakapan yang tinggi pada karyawan, karena metode ini direncanakan, diorganisasikan dan dilakukan di tempat kerja, serta para karyawan dilatih bagaimana mereka melakukan pekerjaan tugas pekerjaannya dimana mereka digaji. Metode ini juga memberikan gambaran nyata situasi dan kondisi lingkungan kerja sehari-hari, serta aspek perilaku kerja yang harus ditampilkan oleh setiap karyawan itu sendiri.

(1) Manfaat metode *on the job training*

- a. Biaya sangat efektif, karena dirancang, diorganisasikan dan dilakukan ditempat kerja, melibatkan orang-orang serta fasilitas peralatan ditempat itu.
- b. Karyawan menjadi produktif.
- c. Belajar sambil bekerja.
- d. Meningkatkan kerjasama.

(2) Kelemahan *on the job training*

- a. Kualitas tergantung pada pelatih dan waktu yang tersedia.
- b. Kemungkinan munculnya kebiasaan buruk dari pelatih.
- c. Lingkungan mungkin pembelajaran tidak kondusif.
- d. Berpotensi mengganggu produksi.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka sebelumnya maka tujuan penelitian yang akan dicapai terdiri dari dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

3.1.1. Tujuan Penelitian

3.1.1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah :

Untuk menghasilkan model pelatihan *guest service* bagi pramusaji lokal kawasan wisata kuliner Mega Mas & Sabua Bulu Malalayang Manado.

3.1.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin ditempuh oleh peneliti :

1. Untuk mengkaji kualitas pelayanan pramusaji lokal di kawasan tersebut?
2. Untuk mengkaji indikator yang perlu dilakukan perhatian dan perbaikan pada kualitas pelayanan pramusaji lokal
3. Untuk menghasilkan model pelatihan yang cocok bagi pramusaji lokal yang bekerja di Industri kawasan wisata kuliner di Kota Manado.

3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dijabarkan menjadi dua, yaitu manfaat penelitian secara teoritis dan secara praktis.

3.2.1. Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan dalam memahami industri pariwisata dan khususnya dibidang industri wisata kuliner lokal, sekaligus menjadi bahan ajar bagi Institusi Politeknik Negeri Manado khususnya di Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan (D3 & D4).
2. Penelitian ini bersifat kajian model dan tetap dalam koridor mendukung Rencana Induk Penelitian Politeknik Negeri Manado dengan sub tema

Pengembangan Destinasi Pariwisata dan Industri Perhotelan Berwawasan Lingkungan, Berkelanjutan dan Berbasis Sumberdaya local.

3.2.2. Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi pemikiran kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan didalamnya, terutama pemerintah daerah dalam mengambil keputusan dan kebijakan perbaikan di sektor industry kuliner local daerah untuk mendukung kepariwisataan.

2. Bagi Masyarakat

Melalui hasil yang ditemukan dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat lokal yang terlibat dan mempunyai rencana bekerja di bidang industry kuliner local untuk mempersiapkan diri dalam pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang berhubungan pelayanan.

3. Bagi Pelaku Usaha

Menjadi rekomendasi bagi pelaku usaha dalam hal kebijakan pelatihan bagi karyawan (pramusaji), dengan model pelatihan yang dihasilkan melalui penelitian ini, yang bisa menjangkau berbagai latar belakang pendidikan pramusaji yang saat ini bekerja di industry kuliner lokal.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif karena dalam menentukan nilai persepsi, ukuran persepsi dari responden dipakai skala likert. Skala ini untuk mengukur sikap dari keadaan yang sangat positif, untuk menunjukkan tingkat penilaian terhadap pertanyaan yang diajukan, selanjutnya diberikan rangking terhadap masing-masing variabel pelayanan sesuai tingkat kepentingan dari variabel berbobot besar sampai terkecil. Bersifat kuantitatif dengan menggunakan pendekatan analisis kepentingan kinerja (*importance performance analysis*).

4.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Manado Propinsi Sulawesi Utara, yaitu di dua tempat yang menjadi pusat industri kuliner yaitu Kawasan Mega Mas dan Kawasan kuliner Sabua Bulu Malalayang. Pemilihan lokasi ini secara sengaja didasarkan atas beberapa pertimbangan, yaitu merupakan (1) merupakan lokasi kuliner berbasis lokal, (2) lokasi kawasan yang dijadikan sebagai wisata kuliner di Kota Manado.

4.3. Jenis dan Sumber Data

4.3.1. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data kualitatif yaitu bukanlah data dalam bentuk angka namun memberikan informasi yang bisa ditarik kesimpulan seperti usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan asal-usul.
2. Data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka yang dapat memberikan kesimpulan seperti: responden, jumlah usaha restoran lokal yang tersebar di kawasan mega mas dan malalayang kota Manado, serta jumlah restoran asing dan nasional yang tersebar di seluruh kota Manado.

4.3.2. Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dalam hal ini tamu yang ada di tiap restoran.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain / bukan dari sumber pertama yang, jumlah restoran lokal, nusantara dan asing yang beroperasi di kota Manado.

4.4. Teknik Pengambilan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung/tamu yang makan di restoran yang dalam dua kawasan tersebut. Pengambilan sampel yang dilakukan secara *accidental sampling*. Hal yang mendasari penentuan ini adalah karena jenis dan jumlah responden tersebut dianggap sudah mewakili seluruh komponen yang terkait, serta dipandang mampu menggambarkan keadaan yang diinginkan (sesuai dengan anggapan yang akan diberikan). Ukuran *sample* (responden) yang diambil peneliti total berjumlah 116 orang pengunjung restoran di dua lokasi yang ditentukan. Antara (2009) menyatakan bahwa besarnya *sample* ditentukan oleh pertimbangan informasi.

4.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang dipergunakan untuk pengumpulan data adalah, wawancara, kuesioner dan observasi yaitu pengamatan setiap aktivitas yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian, dan dokumentasi berupa pengumpulan berbagai data tulisan yang terkait dengan penelitian ini, serta penyebaran kuisisioner.

4.6. Instrumen Penelitian

Alat penelitian yang dipakai dalam meneliti yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara. Angket (*questionnaire*) merupakan pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden untuk mengisinya. Metode dokumentasi, alat yang dipakai adalah kerangka sistematika berupa analisis data dari tulisan-tulisan sebelumnya. Ketiga instrumen yang dipakai diselaraskan dengan variabel yang dicari dalam perumusan masalah penelitian.

4.7. Metode Analisis Data

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif –kuantitatif yaitu memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data dan informasi yang diperoleh sehingga menjadi lebih menarik di dalam penyajiannya. Dalam pengukurannya digunakan Skala Likert.

Skala Likert menurut Sugiono (1997:73) merupakan skala pengukuran yang diberikan pembobotan secara gradasi dari nilai yang positif hingga negatif. Dalam penelitian ini aspek dari pertanyaan kuesioner akan diberikan pembobotan nilai guna kepentingan analisis yang dapat terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Arti Pembobotan dengan Skala Likert

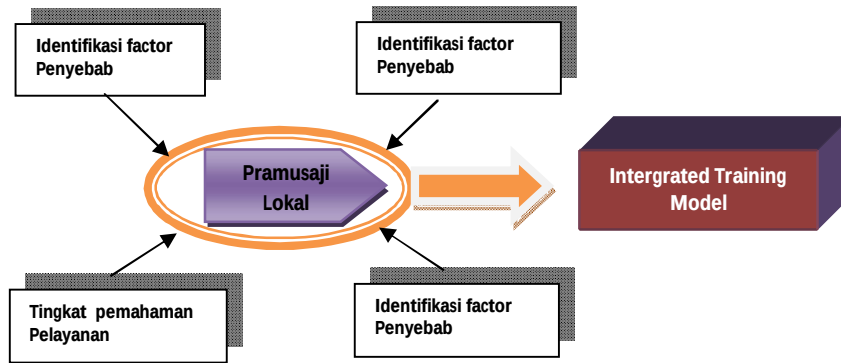
BOBOT NILAI	ARTI
5	Sangat penting pada ekspektasi atau harapan, sangat positif pada bagian persepsi atau penilaian
4	Penting pada bagian ekspektasi atau harapan, positif pada bagian persepsi atau penilaian
3	Cukup atau netral pada kedua bagian ekspektasi maupun persepsi
2	Tidak penting pada bagian ekspektasi atau harapan, negatif pada bagian persepsi atau penilaian
1	Sangat tidak penting pada bagian ekspektasi atau harapan, sangat negatif pada bagian persepsi atau penilaian

Sumber : Modifikasi Sugiono, 1997: 73

Selain itu digunakan :

- Metode Servqual yaitu tehnik perhitungan yang akan digunakan untuk melihat kepuasan dari pengguna akan pelayanan yang diberikan, kemudian,
- Importance Performance Analysis*, analisis yang dipakai untuk berbagai variabel penentu kualitas` jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan (Supranto, 1997:240)

4.8. Bagan Alur Penelitian



Gambar 3.1. Strategi Kegiatan Penelitian

Sumber: olahan penelitian (2015)

BAB V

HASIL YANG DICAPAI

5.1. Deskripsi Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian , yaitu pada dua kawasan kuliner Manado, yaitu kawasan kuliner Sabua Bulu Malalayang dan Megas Mas Manado. Lokasi dari dua kawasan tersebut berada di pesisir kota Manado.

5.1.1. Kawasan Kuliner Sabua Bulu Malalayang

Sabua Bulu Malalayang adalah nama kawasan kuliner tradisional khas Manado yang berlokasi di pesisir pantai Malalayang di Kota Manado yang berjarak ± 12 km dari pusat kota (Tugu Zero Point).

Sebelumnya, sebelum diremikan sebagai kawasan kuliner dengan nama Sabua Bulu; lokasi pantai ini memang sudah ramai dikunjungi oleh masyarakat kota Manado ketika hari sabtu dan minggu atau hari-hari libur lainnya. Pantai Malalayang ini merupakan objek wisata yang gratis, karena selain menyajikan kondisi alam yang dekat dengan pusat kota, serta memiliki pemandangan alam laut yang indah dimana didepan pantai Malalayang ini terlihat kawasan Taman Nasional Bunaken.

Di sekitar Pantai Malalayang masyarakat yang tinggal lokasi tersebut sering berjualan jajanan kuliner khas Manado, seperti Pisang Goreng, Bubu Manado, Tahu Isi, Mie Cakalang. Masyarakat Manado sangat senang menghabiskan akhir minggu atau liburan di kawasan ini. Sebab itu pada hari-hari libur dipastikan lalu lintas yang melalui kawasan ini pasti mengalami kemacetan.

Sabua Bulu Malayayang Manado diremikan oleh Walikota Manado Dr.G,S.V Lumentut, DEA, pada tanggal 30 Juli 2012. Jumlah Pedagang Kreatif Lapangan (PKL) yang malakukan usaha jajanan di lokasi tersebut pada saat diresmikan adalah 46 orang, yang ditata dan mendapatkan bantuan. Penataan dan pemberdayaan PKL merupakan upaya yang dilakukan oleh tiga kementerian, yakni kementerian Dalam Negeri, Kementerian Perdagangan, dan Kementerian Koperasi dan UKM, yang didukung oleh PT. Sinar Sosro dalam program CSR-nya.

Gambar 5.1. Masyarakat Sedang Menikmati Kuliner Di Sabua Bulu



Sumber : <http://travel.kompas.com/read>

5.1.2. Kawasan Kuliner Mega Mas Manado

Kawasan Megamas merupakan suatu kawasan reklamasi pantai seluas 36 Ha, yang dibangun dan kemudian dikembangkan oleh PT.Megasurya Nusalestari. Dari sejarahnya proses reklamasi sendiri dimulai tahun 1996, namun sempat terhenti pada tahun 1998 dikarenakan Krisis Moneter yang terjadi pada tahun itu. Kemudian diteruskan kembali pada tahun 1999. Konsep dari Kawasan Megamas adalah Kawasan Bisnis dan Pariwisata terpadu. Di Kawasan Megamas Manado berdiri Pertokoan, Mall, dan MTC serta Restoran sepanjang pinggiran pantai Mega Mas.

Pembangunan pertokoan dimulai pada tahun 2000. Sampai saat ini telah hadir di dalam Kawasan Megamas ini ratusan unit toko yang terdiri dari 4 tipe toko yang dibedakan dari luas dan gaya bangunannya, yaitu Mega Style, Mega Profit, Mega Bright, dan Mega Smart. Pertokoan di Kawasan Megamas sudah menjadi pertokoan yang bergengsi, dikarenakan kualitas bangunan yang memang pilih dengan spesifikasi yang cukup tinggi, terlebih yang menyangkut konstruksi dan keselamatan, di samping itu juga lokasi pertokoan yang sangat strategis, tepat terletak di kawasan BoB (Boulevard on Business).

Di Kawasan Megamas ini dihadirkan pula Megamall, yang merupakan mall Pertama di Manado. Megamall sendiri sudah berdiri sejak tahun 2004. Berdirinya

Megamall ini, harus diakui telah mengubah gaya hidup masyarakat Manado dan sekitarnya secara signifikan. Beberapa tenant ternama telah hadir di Megamall Manado, beberapa di antaranya adalah Matahari, Bread Talk, Gelael, Planet Surf, Karisma, dan masih banyak lagi.

Khusus Entertainment dan Trade Centre mega mas menghadirkan; Ha-Ha One Stop Entertainment, yang terletak di lantai Roof Top 1 (R1) dan Roof Top 2 (R2) Megamall. Mega Trade Centre dilengkapi dengan Gedung Parkir, jadi lantai parkir dapat kita jumpai di setiap lantainya. Konsep Gedung Parkir ini merupakan konsep yang Pertama di Manado. Di atas Mega Trade Centre terdapat Apartemen, yang merupakan apartemen pertama di Manado. Apartemen ini mempunyai view Teluk Manado yang sangat indah.

Selain itu di pinggiran pantai kawasan ini hadir pula kawasan kuliner yang menghadirkan berbagai kuliner local, nusantara maupun mancanegara. Khusus kuliner local para pengusaha yang melakukan investasi bidang kuliner bersaing menawarkan sajian khas daerah Minahasa.

Pengembang Kawasan Megamas juga menyediakan Fasilitas Umum yang memadai untuk mendukung Kawasan Bisnis dan Terpadu ini. Dimulai dengan tersedianya Sistem Pemadam Kebakaran. Kemudian, Megamas suplai listrik hampir 24 jam, dengan Genset berkapasitas 8,5MW untuk mensuplai seluruh Kawasan Megamas. Serta Team Security yang mengawal Kawasan Megamas selama 24 jam penuh dan Tim Kebersihan

Gambar 5.2. Sebagian Kawasan Mega Mas Manado Pada Malam Hari



Sumber : <https://sitara.files.wordpress.com>

5.2. Hasil dan Pembahasan

5.2.1. Karakteristik Responden

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden yang berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Pria	56	48.28
2	Wanita	60	51.72
	Total	116	100

Sumber: data olahan

Dilihat dari jenis kelamin sebagian besar responden yang menilai pramusaji kuliner didominasi oleh perempuan yaitu 51.72 % dan laki-laki 48.28%, hal ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih menyukai aktivitas jalan-jalan sekaligus penikmat kuliner di kota Manado.

Umur mempengaruhi juga motivasi orang menilai para pramusaji yang bekerja, sekaligus kematangan dalam menilai sesuatu secara objektif berdasarkan pengalaman bekerja, berinteraksi dengan budaya lainnya.

Tabel 5.2 Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	s/d 20 tahun	2	1.72
2	21-30 tahun	12	10.34
3	31-40 tahun	40	36.21
4	41-50 tahun	44	37.93
5	> 51 tahun	18	15.52
	Total	116	100

Sumber: data olahan

Terlihat pada tabel 5.2 dominasi usia 41-50 tahun sebesar 37.93 % dan diikuti usia 31-40 tahun 36.21%, usia 21-30; 10.34%, dan usia s/d 20 tahun 1.72% serta > 51 tahun yaitu 15.52%.

Dari jumlah 116 responden yang menikmati kuliner di dua tempat tersebut ternyata, jumlah pendidikan sarjana 43.10 %, diploma 24.14% pasca sarjana 19.83%, sedangkan SMU/SMK hanya sebesar 12.93%. (tabel 5.3).

Tabel 5.3 Karakteristik Pendidikan Formal Responden

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SMU/SMK	15	12.93
2	Diploma (D1,D2,& D3)	28	24.14
3	Sarjana	50	43.10
4	Pasca Sarjana	23	19.83
	Total	116	100

Sumber: data olahan

Profesi pekerjaan mempengaruhi orang untuk menghabiskan waktu setelah rutinitas pekerjaan yang menyita waktu yang banyak. Hal ini terlihat pada tabel 5.4, dimana profesi sebagai kaum swasta yaitu 28.45%, PNS 25.86%, pelajar 19.83% profesional 13.79 % sedangkan wirausaha hanya sebesar 6.90%.

Tabel 5.4 Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	30	25.86
2	Wirausaha	8	6.90
3	Swasta	33	28.45
4	Profesional	16	13.79
5	Pelajar (siswa,mahasiswa)	23	19.83
6	Lainnya	6	5.17
	Total	116	100

Sumber: data olahan

Karakteristik daerah asal responden menunjukkan 97.50% berasal dari dalam propinsi sulut, (Manado, Minahasa, Sangir Bolmong dan Bitung) sedangkan dari luar daerah 2.50% disebutkan berasal dari Bogor dan Ternate).

Tabel 5.5 Karakteristik Asal Daerah Responden

No	Asal Daerah	Frekuensi	%
1	Sulut	113	97.50
2	Luar Sulut	3	2.50
	Total	116	100

Sumber: data olahan

5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Uji Reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel.

Baik uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini dipakai pada kuesioner yang sama. Indikator yang sama dengan melihat antara Harapan (Expectation) dan Kinerja (Performance). Dengan jumlah responden yang diambil sebesar 20 responden untuk menguji kuisisioner, berikut ini hasil uji validitas dan reliabilitas, dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas *Expectation*

No.item	Correlation (r)	r critic	Keterangan	Cronbach α
1	0.636	0.444	Valid	0.548
2	0.802	0.444	Valid	
3	0.728	0.444	Valid	
4	0.679	0.444	Valid	0.560
5	0.755	0.444	Valid	
6	0.729	0.444	Valid	
7	0.663	0.444	Valid	0.630
8	0.888	0.444	Valid	
9	0.735	0.444	Valid	
10	0.663	0.444	Valid	
11	0.888	0.444	Valid	
12	0.735	0.444	Valid	0.768
13	0.650	0.444	Valid	
14	0.650	0.444	Valid	
15	0.820	0.444	Valid	
16	0.820	0.444	Valid	0.930
17	0.918	0.444	Valid	
18	0.901	0.444	Valid	
19	0.918	0.444	Valid	
20	0.901	0.444	Valid	

Sumber : data olahan

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana nilai Item 1 sampai 20 valid terlihat dari nilai r hitung > r table (pada

sig 0.05, n=20,df yaitu sebesar 0.444). Sedangkan uji reliabilitas dimana Cronbach's Alpha > 0.50 yaitu rata-rata nilai alpha diperoleh 0.6872 maka setiap pertanyaan yang mewakili indicator service quality khusus *Expectation* dianggap *reliable enough*.

Kemudian kuisioner yang sama dipakai untuk melihat kinerja dari pelayanan yang diperoleh tamu (responden) diperoleh hasil

Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas *Performance*

No.item	Correlation (r)	r critic	Keterangan	Cronbach α
1	0.875	0.444	Valid	0.806
2	0.853	0.444	Valid	
3	0.820	0.444	Valid	
4	0.852	0.444	Valid	0.796
5	0.881	0.444	Valid	
6	0.785	0.444	Valid	
7	0.890	0.444	Valid	0.883
8	0.938	0.444	Valid	
9	0.877	0.444	Valid	
10	0.897	0.444	Valid	0.927
11	0.925	0.444	Valid	
12	0.913	0.444	Valid	
13	0.889	0.444	Valid	
14	0.897	0.444	Valid	
15	0.969	0.444	Valid	
16	0.968	0.444	Valid	
17	0.961	0.444	Valid	0.976
18	0.968	0.444	Valid	
19	0.961	0.444	Valid	
20	0.968	0.444	Valid	

Sumber : data olahan

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table, dimana nilai Item 1 sampai 20 valid terlihat dari nilai r hitung > r table (pada sig 0.05, n=20,df yaitu sebesar 0.444). Sedangkan uji reliabilitas dimana Cronbach's Alpha > 0.60 yaitu rata-rata nilai alpha diperoleh 0.8776 maka setiap pertanyaan yang mewakili indicator service quality khusus *Expectation* dianggap *reliable*.

5.2.3. Pembahasan Metode *SerQual*

Dalam pembahasan berikut ini akan dianalisis ekpetasi dan kinerja dari prmusaji dalam melayani tamu yang makan di dua lokasi tempat kuliner di Kota Manado yaitu Sabu Bulu Malayayang dan Mega Mas Manado. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan tamu. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari hasil kuesioner yang bagikan kepada tamu yang menikmati kuliner asli Manado. Hasil yang didapat adalah berdasarkan persepsi tamu terhadap kualitas layanan pramusaji local yaitu terpuaskan sebesar 3.11 sedangkan penilaian ekspektasi tamu terhadap kualitas pelayanan adalah 4.47. Penilaian tamu terhadap Ekspektasi dan Kinerja pelayanan terlihat pada table berikut ini berikut ini :

Tabel 5.8 Rata-rata Nilai Espektasi, Kinerja Pelayanan Pramusaji Lokal pada dua lokasi kuliner di Kota Manado

Indikator	Rata2	Rata2	Rata2
	Σ NH	Σ NK	Σ NS
Tangible			
1. Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi	4.52	3.17	-1.34
2. Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan	4.34	3.10	-1.24
3. Pramusaji sudah siap dengan daftar menu	3.93	3.34	-0.59
Reliable			
1. Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu	4.62	3.00	-1.62
2. Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	4.24	3.14	-1.10
3. Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu	5.66	2.62	-3.03
Responsiveness			
1. Pramusaji selalu bersedia membantu tamu	4.21	3.14	-1.07
2. Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	4.41	3.28	-1.14
3. Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	4.31	2.86	-1.45
Assurance			
1. Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan	4.38	3.28	-1.10
2. Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	3.03	3.24	0.21
3. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	5.21	3.28	-1.93
4. Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	4.66	3.24	-1.41
Emphaty			
1. Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	4.48	3.10	-1.38
2. Pramusaji mampu memahami saran dari tamu	4.69	2.90	-1.79
3. Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	4.52	3.21	-1.31
4. Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	4.72	3.00	-1.72
Jumlah Nilai (N)	75.93	52.90	-
Jumlah N rata-rata	4.47	3.11	-1.35

Sumber: data olahan

Keterangan :

Σ = Notasi Sigma (penjumlahan)

S = Satisfaction (kepuasan)

P = Perceived Service (pelayanan yang dirasakan)

E = Expected Service (pelayanan yang diharapkan)

Dari penilaian pada tabel 5.8 tersebut terlihat bahwa hampir semua aspek menunjukkan nilai minus yang mengindikasikan bahwa tamu tidak puas dengan pelayanan kinerja pelayanan pramusaji local, dan hanya satu aspek yang memberikan nilai positif yaitu pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu. Bila dilihat dari total rata-rata kepuasan akan pelayanan, terlihat rata-rata para tamu memiliki tingkat kepuasan sebesar -1.35 artinya total rata-rata tamu tidak puas dari kinerja pelayanan yang diberikan.

Berikut ini dijelaskan dalam bentuk analisis table, interpretasi pada masing-masing aspek pelayanan dari tingkat eskpetasi dan kinerja pramusaji local, berdasarkan 5 dimensi indikator pelayanan (*tangible, reliable, responsiveness, assurance dan emphaty*) yang diturunkan dalam beberapa sub- indikator pertanyaan, sebagai berikut:

1. Aspek pramusaji memiliki penampilan yang rapih dan bersih.

Pramusaji adalah orang yang memegang peranan penting dalam mempersiapkan pelayana meja kepada tamu. Pramusaji yang memiliki penampilan berpakaian bersih, serta keramah-tamahan menyambut tamu. Kemudian penataan ruang makan yang bersih, peralatan makan yang teratur serta daftar menu yang tersedia. Penyambutan yang sopan dan baik kepada tamu ketika tamu datang akan sangat mempengaruhi kesan (*image*) yang bagus dari tamu. Walaupun terkadang cita rasa dari makanan tidak terlalu enak, namun karena penampilan pelayanan dari pramusai yang baik menyebabkan tamu tertarik juga makan ditempat kuliner tersebut. Berikut ini hasil analisis penampilan pramusaji.

Tabel 5.9. Aspek pramusaji memiliki penampilan yang rapih dan bersih

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidak mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	24	20.69
Cukup mengharapkan	0	0.00	Cukup puas	36	31.03
Mengharapkan	56	48.28	Puas	48	41.38
Sangat mengharapkan	60	51.72	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Terlihat dari 116 repsoden sangat mengharapkan yaitu 51.72%, mengharapkan 48.28 %. Sedangkan kinerja pelayanan menghasilkan tingkat puas 41.38%, dan sangat puas 3.45%, sedangkan sisanya cukup puas 31.03%, kurang puas 20.69% dan 3.45% tidak puas. Kondisi ini perlu dicermati oleh pihak pengelola kuliner, dimana perlu diadakan perbaikan terhadap *performance* pramusaji.

2. Aspek pramusaji sudah menata kursi meja dan kelengkapan lainnya dimeja makan.

Dari aspek ini responden memberi persepsi yang sama 48.28% mengharapkan dan sangat mengharapkan, sedangkan kualitas kinerja pelayanan masih terdapat ketidakpuasan responden sebesar 3.45%, kurang puas 20.69% dan cukup puas 37.93%. Artinya masih terdapat kekurangan dari pramusaji dalam mempersiapkan penataan kursi dan kelengkapan meja makan. Responden menilai positif kinerja dengan puas yaitu 34.48% dan sangat puas 3.45%.

Tabel 5.10 Aspek pramusaji sudah menata kursi meja dan kelengkapan lainnya dimeja makan.

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidak mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	24	20.69
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	44	37.93
Mengharapkan	56	48.28	Puas	40	34.48
Sangat mengharapkan	56	48.28	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

3. Aspek pramusaji sudah siap dengan daftar menu

Persiapan dan pengetahuan menu makan sangat dibutuhkan oleh pramusaji. Kesiapan dengan daftar menu di tangan menunjukkan bahwa pramusaji tersebut telah siap melayani tamu yang akan datang menikmati hidangan di restoran. Berikut ini hasil penilaian responden terhadap pramusaji yang siap dengan daftar menu.

Tabel 5.11. Aspek pramusaji sudah siap dengan daftar menu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidak mengharapkan	4	3.45	Kurang Puas	16	13.79
Cukup mengharapkan	8	6.90	Cukup puas	32	27.59
Mengharapkan	64	55.17	Puas	60	51.72
Sangat mengharapkan	40	34.48	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Pada table 5.11 terlihat ekspetasi tamu menyebutkan sangat mengharapkan 34.48%, 55.17%, cukup mengharapkan 6.90%, dan tidak mengharapkan 3.45% sedangkan hasil kinerja menunjukkan kinerja pelayanan masih terdapat tamu yang tidak puas yaitu 3.45 %, kurang puas 13.79 % dan cukup puas 27.59%. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat pramusaji yang perlu diberi pelatihan dalam supaya bisa mengerti dan paham dalam prosedur pelayanan. Kinerja positif puas yaitu 51.72 % dan sangat puas 3.45%.

4. Aspek pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu

Pada aspek ini terlihat pada table 5.12 dimana respoden memberikan harapan yaitu sangat mengharapkan 75.86% dan mengharapkan 20.69%, sedangkan kinerja pelayanan yang dihasilkan dimana terdapat tamu yang tidak puas 10.34%, cukup puas 34.48% dan kurang puas 13.79 %, sedangkan kinerja puas 37.93% dan sangat puas 3.45%. Penilaian ini diberikan oleh responden terkadang

diakibatkan oleh kelalaian pramusaji dalam memperhatikan pesanan tamu atau pramusaji tidak mengulangi pesanan tamu pada saat tamu memesan makanan.

Tabel 5.12. Aspek pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	12	10.34
Tidak mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	16	13.79
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	40	34.48
Mengharapkan	24	20.69	Puas	44	37.93
Sangat mengharapkan	88	75.86	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

5. Aspek pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu

Tabel 5.13 memperlihatkan aspek pramusaji menyajikan makanan yang dipesan tamu menunjukkan jawaban responden; sangat mengharapkan 51.72%, mengharapkan 41.38%, cukup mengharapkan dan tidak mengharapkan sama yaitu 3.45%. Hasil penilaian kinerja menunjukkan tidak puas 6.90%, kurang puas 13.79%, cukup puas 37.93%, puas 34.48% dan sangat puas 6.90%.

Tabel 5.13. Aspek pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0	Tidak puas	8	6.90
Tidak mengharapkan	4	3.45	Kurang Puas	16	13.79
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	44	37.93
Mengharapkan	48	41.38	Puas	40	34.48
Sangat mengharapkan	60	51.72	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Hasil penilaian responden masih terdapat nilai yang menunjukkan kekecewaan dari pihak tamu terhadap pesanan makanan yang tentunya masih jauh dari waktu yang disampaikan pada saat pemesanan makanan.

6. Aspek pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu

Pada aspek ini (table 5.14) responden sangat mengharapkan 68.97 %, diikuti mengharapkan sebesar 24.14% serta cukup mengharapkan 6.90%. Sedangkan kinerja penilaian responden menunjukkan hasil negative dimana tidak puas 3.45%, kurang puas 41.38%, cukup puas 44.83%, puas 6.90 % dan sangat puas 3.45%. Hasil ini menunjukkan ketrampilan para pramusaji perlu ditingkatkan karena aspek ini merupakan aspek yang sangat mendasar dalam melayani tamu.

Tabel 5.14. Aspek pramusaji trampil dalam melayani tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidak mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	48	41.38
Cukup mengharapkan	8	6.90	Cukup puas	52	44.83
Mengharapkan	28	24.14	Puas	8	6.90
Sangat mengharapkan	80	68.97	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

7. Aspek pramusaji selalu bersedia membantu tamu

Pada aspek ini terlihat pada table 5.15 dimana responden sangat mengharapkan pramusaji senantiasa bersedia membantu tamu. Persepsi responden yaitu sangat mengharapkan 48.28 %, mengharapkan 44.83 %, cukup mengharapkan dan tidak mengharapkan sebesar 3.45%. Namun dalam penilaian kinerja, menunjukkan penilaian yang jauh dari harapan dimana prosentasi penilaian menunjukkan nilai tidak puas 3.45%, kurang puas 20.69%, cukup puas 37.93 %, puas 34.48% dan sangat puas 3.45%. Ini mengindikasikan hal yang serius untuk diperbaiki oleh para pengelola.

Tabel 5.15. Aspek pramusaji selalu bersedia membantu tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidak mengharapkan	4	3.45	Kurang Puas	24	20.69
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	44	37.93
Mengharapkan	52	44.83	Puas	40	34.48
Sangat mengharapkan	56	48.28	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

8. Aspek pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat

Aspek pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat oleh pihak tamu, terlihat pada table 5.16, dimana responden menjawab sangat mengharapkan 55.17%, mengharapkan 41.38% dan cukup mengharapkan 3.45%. Harapan ini perlu dijunjung tinggi oleh pihak pengelola. Namun dipihak lain masih terlihat terdapat kinerja yang kurang dimana tamu meng-apresiasi kinerja dengan nilai tidak puas 3.45%, kurang puas 10.34%, cukup puas 41.38%, puas 41.38% dan sangat puas 3.45%. Pihak pengelola semestinya memberikan *warning* kepada pramusaji untuk memberikan pelayanan yang cepat dan jangan menunda dalam melayani tamu atau membuat tamu menunggu lama untuk hal-hal yang perlu dilakukan pelayanan yang cepat.

Tabel 5.16. Aspek pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	12	10.34
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	48	41.38
Mengharapkan	48	41.38	Puas	48	41.38
Sangat mengharapkan	64	55.17	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

9. Aspek pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu

Bagi tamu yang menikmati makanana di restoran, senantiasa berpikir ingin selalu diperlakukan baik oleh para pramusaji, dimana tamu berharap pramusaji senantiasa memberikan perhatian yang khusus, sigap dan senantiasa memperhatikan kebutuhan tamu. Hal ini terlihat pada aspek ini, dimana tamu sangat mengharapkan sebesar 58.62%, mengharapkan 40% dan cukup mengharapkan 6.90%. Hasil penilaian menunjukkan masih terdapat kekurangan dimana penilaian terhadap kinerja menunjukkan tidak puas 6.90%, kurang puas 31.03, cukup puas 27.59%, puas 31.03% dan sangat puas 3.45%.

Tabel 5.17. Aspek pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	8	6.90
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	36	31.03
Cukup mengharapkan	8	6.90	Cukup puas	32	27.59
Mengharapkan	40	34.48	Puas	36	31.03
Sangat mengharapkan	68	58.62	Sangat puas	4	3.45
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Penilaian yang negative mungkin diperkirakan ada *special case* tertentu yang dibutuhkan oleh responden (tamu) dan dianggap kurang. Ini menjadi tanda perhatian bagi pihak pramusaji.

10. Aspek pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu

Pada aspek ini pramusaji sangat diharapkan memiliki pengetahuan terhadap menu, karena ini merupakan aspek yang mendasar, bagaimana pramusaji bisa melayani dengan baik ketika menu yang dipegang, dan tidak tahu isinya. Ini terlihat pada table 5.18, dimana pada aspek ini tamu menilai sangat mengharapkan 65.52%, mengharapkan 27.59% dan cukup mengharapkan 6.90%. Namun ternyata didapati terdapat penilaian yang kurang walaupun masih ada kepuasan terhadap kinerja

pelayanan. Penilaian yang kurang yaitu: tidak puas 3.45%, kurang puas 27.59%, cukup puas 13.79%, puas 48.28 % dan sangat puas 6.90%. Signifikansi kinerja yang rendah menandakan perlu ada perhatian khusus untuk segera diperbaiki oleh pihak pengelola.

Tabel 5.18. Aspek pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	32	27.59
Cukup mengharapkan	8	6.90	Cukup puas	16	13.79
Mengharapkan	32	27.59	Puas	56	48.28
Sangat mengharapkan	76	65.52	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

11. Aspek pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu

Aspek ini merupakan aspek yang *urgent* bagi tamu yang menikmati makanan, dan tidak boleh dibiarkan. Terkadang ada menu makanan sudah habis, dan tidak diberikan keterangan atau pramusaji tidak diberitahukan oleh pengelola dapur. Ketika tamu memesan dan menunggu lama, baru diinformasikan bahwa menu yang dipesan sudah habis, hal ini mengakibatkan kekecewaan bagi tamu.

Tabel 5.19. Aspek pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	8	6.90
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	20	17.24
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	24	20.69
Mengharapkan	24	20.69	Puas	56	48.28
Sangat mengharapkan	88	75.86	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Pada aspek ini terlihat di table 5.19 dimana responden menilai sangat mengharapkan 75.86%, mengharapkan 20.69 dan cukup mengharapkan 3.45%. Sedangkan penilaian kinerja yang dihasilkan yaitu responden tidak puas 6.90%, kurang puas 17.24 %, cukup puas 20.69%, puas 48.28% dan sangat puas 6.90%.

12. Aspek pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu

Terkait dengan aspek komunikasi, merupakan hal yang fundamental dimana pramusaji penting dibekali dengan tata cara berbicara yang baik kepada tamu, karena tamu merupakan konsumen yang senantiasa meminta pelayanan yang baik dari pramusaji. Memang perlu dipahami terkadang budaya asal sangat mempengaruhi tutur kata orang dalam berkomunikasi, apalagi dalam tingkat tekanan pekerjaan yang tinggi, ini akan sangat mempengaruhi emosi pekerja. Ini terlihat pada aspek berikut ini seperti pada table 5.20, tamu ber-ekspektasi sangat mengharapkan 65.52%, mengharapkan 27.59% dan cukup mengharapkan 6.90%. Namun dari hasil kinerja terlihat terdapat penilaian yang rendah dimana tidak puas 3.45%, kurang puas 27.59%, cukup puas 13.79, puas 48.28 dan sangat puas 6.90%. Memang ini bisa saja bersifat kasus yang terjadi di lokasi tertentu yang dialami oleh tamu, namun tidak bisa dibiarkan pihak pengelola, hal ini perlu diperhatikan dan tidak membiarkan terjadi, perlu ada pelatihan.

Tabel 5.20. Aspek pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu

Ekspektasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	4	3.45
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	32	27.59
Cukup mengharapkan	8	6.90	Cukup puas	16	13.79
Mengharapkan	32	27.59	Puas	56	48.28
Sangat mengharapkan	76	65.52	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

13. Aspek pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu

Pada aspek pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu dimana responden menilai 79.31% sangat mengharapkan, mengharapkan 17.24% dan cukup mengharapkan 3.45%. Penilaian terhadap kinerja menunjukkan tidak puas 6.90%, kurang puas 17.24%, cukup puas 20.69%, puas 48.28% dan sangat puas 6.90%. Restoran bisa mendapat image yang baik ketika pada saat tamu masuk sudah disambut dengan senyum yang ramah, sopan serta teratur melayani tamu tamu. Sebab kesan pertama sangat menentukan konsumen atau tamu bisa betah duduk bahkan kembali menikmati menu yang dijual. Jadi dari hasil tersebut sebenarnya peringatan pada pihak pengelola untuk senantiasa mengingatkan pramusaji dalam memberikan pelayanan pada tamu yang datang dengan baik.

Tabel 5.21. Aspek pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	8	6.90
Tidak mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	20	17.24
Cukup mengharapkan	4	3.45	Cukup puas	24	20.69
Mengharapkan	20	17.24	Puas	56	48.28
Sangat mengharapkan	92	79.31	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

14. Aspek pramusaji mampu mendengar keluhan tamu

Aspek ini terkadang mungkin hal terlalu dilebih-lebihkan, tamu datang dan memesan saja sesuai ada yang terdapat pada menu makanan. Namun terkadang ada tamu yang perlu perhatian khusus hal ini kemungkinan tamu mengidap penyakit tertentu yang mungkin perlu mengingatkan kepada pramusaji untuk disampaikan kepada koki untuk mengurangi sedikit dari standart yang biasa dikelola oleh koki untuk diberikan kepada tamu. Pramusaji perlu senantiasa memperhatikan hal ini, dan berikut ekspetasi responden dimana, penilaian yang diberikan oleh responden (tamu)

terhadap aspek ini terlihat pada table 5.22 , sangat mengharapkan 48.28% dan mengharapkan 51.72%.

Tabel 5.22. Aspek pramusaji mampu mendengar keluhan tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	12	10.34
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	16	13.79
Cukup mengharapkan	0	0.00	Cukup puas	32	27.59
Mengharapkan	60	51.72	Puas	48	41.38
Sangat mengharapkan	56	48.28	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Penilaian kinerja juga menunjukkan tidak puas 10.34%, kurang puas 13.79%, cukup puas 27.59%, puas 41.38% dan sangat puas 6.90%. Aspek seperti sebenarnya harus senantiasa menjadi perhatian bagi pramusaji dan jangan dianggap remeh, karena bisa saja tamu tidak balik lagi ketika dibiarkan.

15. Aspek pramusaji mampu memahami saran dari tamu

Terkadang pramusaji menganggap mereka lebih banyak tahu dari tamu yang datang ke tempat makan, dan bahkan cenderung tidak mau mendengar atau memahami saran tamu, atau bahkan marah dan mengabaikan saran tamu, dengan menunjukkan kesibukkan dan bersikap acuh tak acuh. Pada hal saran tamu bisa saja meningkatkan kinerja secara baik. Berikut ini aspek tersebut diekspetasi oleh responden seperti terlihat pada table 5.23, dimana tamu sangat mengharapkan 68.97%, dan mengharapkan 31.03%. Sedangkan kinerja pelayanan yang dinilai yaitu tidak puas 10.34%, kurang puas 24.14%, cukup puas 27.59%, puas 31.03% dan sangat puas 6.90%.

Tabel 5.23. Aspek pramusaji mampu memahami saran dari tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	12	10.34
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	28	24.14
Cukup mengharapkan	0	0.00	Cukup puas	32	27.59
Mengharapkan	36	31.03	Puas	36	31.03
Sangat mengharapkan	80	68.97	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

16. Aspek pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu

Aspek ini kadang tidak kuasai dengan baik oleh pramusaji yang mengakibatkan restoran kehilangan calon konsumen (tamu) untuk menikmati sajian. Ini bisa terlihat pada saat tamu sedang mempersiapkan hidangan meja ternyata menu yang dipesan sudah habis, dan pramusaji yang melayani hanya bersifat menyampaikan dan tidak memberikan alternative solusi menu yang sejenis yang mungkin lebih baik dari menu yang dipesan oleh tamu yang sudah habis.

Tabel 5.24. Aspek pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	12	10.34
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	16	13.79
Cukup mengharapkan	0	0.00	Cukup puas	32	27.59
Mengharapkan	56	48.28	Puas	48	41.38
Sangat mengharapkan	60	51.72	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Ini terlihat dari ekspteasi responden atas pertanyaan tersebut seperti terlihat pada table 5.24, dimana responden 51.72% sangat mengharapkan dan mengharapkan 48.28%, sedangkan kinerja yang dihasilkan adalah tidak puas 10.34%, kurang puas 13.79%, cukup puas 27.59%, puas 41.38% dan sangat puas 6.90%. Penilaian kurang

hal ini menindikasikan adanya kelemahan yang harus senantiasa diperbaiki guna meningkatkan profesionalitas kerja yang akan berdampak pada kemajuan restoran.

17. Aspek pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu

Informasi layanan yang jelas sangat dibutuhkan oleh tamu, terkadang pramusaji yang menerima order menu berbeda dengan pramusaji yang melayani meja, dan bisa saja salah pada saat pengantaran menu makanan, aspek seperti ini tidak boleh diremehkan oleh pihak pengelola dan harus senantiasa diperhatikan. Sebab itu pada aspek ini tamu memberikan harapan yaitu sangat mengharapkan 72.41 % dan mengaharapkan 27.59%. Sedangkan kinerja penilaian pelayanan yang didapati yaitu sangat 10.34% tidak puas, 24.14% kurang puas, 27.59% cukup puas, 31.03% puas dan 6.90% sangat puas. Dari hasil tersebut masih terlihat penilaian yang kurang yang perlu segera dilakukan perbaikan.

5.25. Aspek pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu

Ekspetasi			Kinerja Pelayanan		
Jawaban	Jumlah	%	Jawaban	Jumlah	%
Sangat tidak mengharapkan	0	0.00	Tidak puas	12	10.34
Tidal mengharapkan	0	0.00	Kurang Puas	28	24.14
Cukup mengharapkan	0	0.00	Cukup puas	32	27.59
Mengharapkan	32	27.59	Puas	36	31.03
Sangat mengharapkan	84	72.41	Sangat puas	8	6.90
Jumlah	116	100.00	Jumlah	116	100.00

Sumber : data olahan

Pihak pengelola kuliner harus memperhatikan hal ini tidak boleh membiarkan karena akan menciptakan *image* yang buruk bagi restoran.

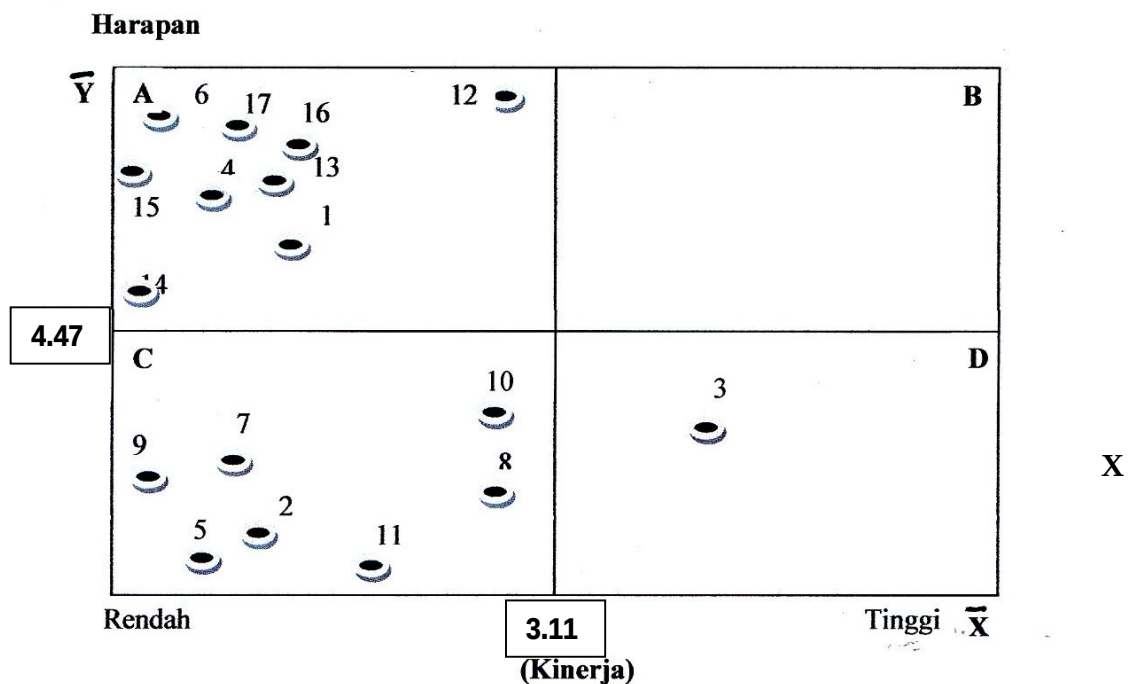
5.2.4. Analisis Kepentingan Kinerja (*Importance Performance Analysis*)

Untuk melihat hubungan antara kepuasan dengan harapan tamu terhadap pelayanan pramusaji restoran lokal di kota Manado maka dilakukan analisis

kepentingan kinerja. Analisis untuk menentukan posisi persepsi dalam hubungan dengan harapan tamu terhadap pelayanan pramusaji lokal di kota Manado.

Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari perhitungan kualitas pelayanan seperti tabel 5.2, maka dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 116 responden maka, hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja pramusaji di restoran lokal di Kota Manado berada pada level 3.11 sedangkan harapan berada pada level 4.47.

Berdasarkan hasil dapat digambarkan diagram Cartesius atau diagram kepentingan kinerja sebagai berikut.



Gambar 5.3. Diagram of Importance Performance Analysis

Sumber : data olahan

Pada gambar 5.3, menunjukkan posisi masing-masing sub indicator dari dimensi pelayanan yang terdapat pada tiap kuadran. Posisi setiap sub indicator pada kuadran tersebut menunjukkan tingkat prioritas penanganan yang berbeda. Masing-masing sub indicator pada kuadran tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

5.2.4.1. Kuadran A

Pada kuadran A menunjukkan variable sub indicator prioritas utama. Variable ini dianggap sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semua variable pada kuadran ini, perlu ditingkatkan agar masuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi) . Variabel-variabel tersebut adalah:

(1) Pramusaji memiliki penampilan memiliki penampilan bersih dan rapi

Pada aspek ini terlihat bahwa rata-rata responden (tamu) menaruh harap 4.52 sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.17, dengan selisih angka menunjukkan -1.34. Artinya penampilan yang menunjukkan kesiapan melayani masih jauh dari harapan. Kesan pertama yang menunjukkan pelayanan yang siap tidak tercermin dari penampilan pramusaji yang ada di restoran lokal.

(2) Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu.

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap 4.62, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.00 dengan selisih angka -1.62. artinya kinerja pekerjaan pramusaji dalam menguasai kesesuaian makanan yang dipesan tamu masih jauh dari harapan. Ada kemungkinan pramusaji sering lupa atau tidak focus terhadap menu yang dipesan tamu.

(3) Pramusaji tampil dalam melayani pesanan tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap 5.66, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 2.62 dengan selisih angka -3.03. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji sudah memiliki skill yang baik dalam melayani tamu, namun ternyata kinerja menunjukkan berdasarkan penilaian tamu masih jauh dari harapan dengan selisih yang signifikan yaitu -3.03.

(4) Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap 5.21, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.28 dengan selisih angka -1.93. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji mampu berkomunikasi tentang menu yang ditawarkan sangat tinggi, namun ternyata kinerja menunjukkan berdasarkan penilaian tamu terhadap

komunikasi yang baik dari pramusaji masih rendah, dimana penilaian kinerja rendah dengan selisih -1.93.

(5) Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu.

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan memberi apresiasi penilaian 4.66, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.24 dengan selisih angka -1.41. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji mampu memiliki perilaku yang baik tidak didapati oleh tamu, dimana kinerja menunjukkan berdasarkan penilaian tamu terhadap aspek ini masih rendah, selisih -1.41.

(6) Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.48, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.10 dengan selisih angka -1.38. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji ber-empathi dengan tamu, tidak dirasakan oleh tamu dimana kinerja menunjukkan berdasarkan penilaian tamu terhadap aspek ini masih rendah, selisih -1.38.

(7) Pramusaji mampu memahami saran dari tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.69, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 2.90 dengan selisih angka -1.79. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji bisa memahami saran yang diberikan tamu tidak terbukti. Harapan tersebut belum bisa dibuktikan dimana nilai kinerjanya hanya 2.90 dengan selisih -1.79.

(8) Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.52, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.21 dengan selisih angka -1.31. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji mampu memberikan solusi atas menu yang disediakan restoran tidak terbukti, sehingga kinerja penilaian diberikan rendah oleh tamu (responden).

(9) Pramusaji mampu memberikan informasi yang jelas terhadap tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.73, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.00 dengan selisih angka -1.72. Artinya

harapan tamu bahwa pramusaji akan memberikan informasi yang jelas kepada tamu tidak terbukti.

Pada kuadran A ini, aspek-aspek yang ditemukan oleh responden masih jauh dari harapan tamu, seharusnya perlu kuadran ini kinerja sudah diatas rata-rata, dengan tidak kepuasan dirasakan penuh oleh tamu. Namun ini masih bisa diperbaiki supaya bisa masuk pada kuadran B, dimana kinerja bisa tercapai.

5.2.4.2.Kuadran B

Sebenarnya kuadran B merupakan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan, namun tidak terdapat satu pun aspek yang masuk dalam kuadran B untuk dipertahankan supaya tetap terjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2.4.3.Kuadran C

Kuadran C ini akan menunjukkan sub-indikator yang kurang penting pengaruhnya terhadap tamu, pelaksanaannya oleh pihak pramusaji restoran local biasa saja. Dianggap kurang penting dan kinerjanya kurang memuaskan. Indikator dalam kuadran dapat dipertahankan dalam pelaksanaannya atau dapat ditingkatkan untuk menambah kepuasan tamu.

- (10) Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya dimeja makan.

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.34, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.10 dengan selisih angka -1.24. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji bahwa pramusaji sudah menata semua kelengkapan yang ada di restoran, namun harapan tersebut ternyata tidak terbukti dimana penilaian terhadap kinerja masih rendah.

- (11) Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu.

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.24, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.14 dengan selisih angka -1.10. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji pelayanan seperti ini tidak akan menjadi masalah lagi

artinya makanan yang disediakan pada daftar menu pasti akan cocok dengan pesanan tamu, namun tamu mendapati kinerjanya masih rendah.

(12) Pramusaji selalu bersedia membantu tamu.

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.21, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.14 dengan selisih angka -1.07. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji selalu sigap ketika tamu membutuhkan bantuan, namun ternyata harapan tersebut tidak didapati sehingga penilaian terhadap kinerja tersebut masih rendah.

(13) Pramusaji memberikan layanan dalam waktu yang cepat

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.41, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.28 dengan selisih angka -1.14. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji tepat menyajikan layanan dalam waktu yang cepat namun, ternyata kinerja yang diperoleh masih jauh dari harapan diinginkan oleh tamu.

(14) Pramusaji yang siap dan sigap dalam melayani tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.31, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 2.86 dengan selisih angka -1.45. Artinya harapan tamu bahwa pramusaji selalu siap ketika dibutuhkan oleh tamu, namun harapan tersebut masih belum bisa teratasi, sehingga kinerja pramusaji masih rendah.

(15) Pramusaji memiliki pengetahuan terhadap menu makanan

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 4.38, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.28 dengan selisih angka -1.10. Artinya harapan tamu bahwa pengetahuan akan menu makanan sudah melekat pada tamu, namun pada kenyataannya masih didapati kinerja pramusaji masih rendah.

(16) Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu

Pada aspek ini rata-rata responden (tamu) menaruh harap dengan menilai 3.03, sedangkan kinerja yang dinilai hanya 3.24 dengan selisih angka 0.21. Artinya harapan tamu bahwa aspek ini terbukti dimana kinerja pramusaji memuaskan para tamu, penilaian positif yang diberikan kepada pramusaji restoran local.

5.2.4.4. Kuadran D

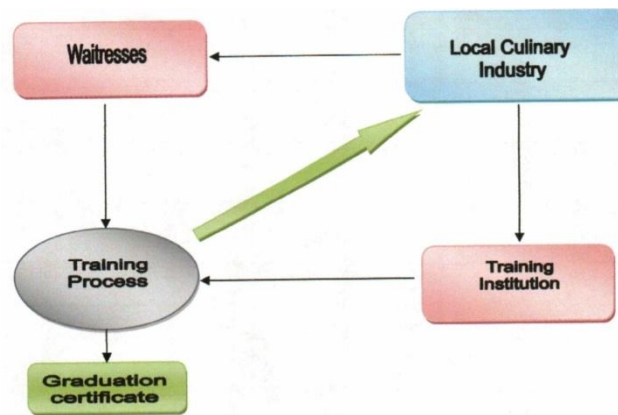
Variable ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden (tamu), akan tetapi dilihat dari kinerjanya sangat memuaskan. Pada aspek pramusaji sudah siap dengan daftar menu, dianggap tidak terlalu penting namun kinerjanya harus bagus. Artinya sesuai dengan pekerjaannya pastilah pramusaji sudah siap dengan menu ketika tamu datang, namun pada kenyataannya harapan penilaian 3.93 sedangkan kinerjanya 3.34 dengan selisih -0.59 artinya hampir baik penilaian kinerja pramusaji.

5.3. Model Pelatihan Guest Service Bagi Pramusaji Lokal

Formulasi model pelatihan yang dikembangkan berdasarkan analisis kualitatif, dimana model ini dikembangkan melalui hasil observasi serta pengalaman asesor menilai para pekerja diindustri kuliner. Sisi lemah yang dilakukan oleh pemilik industry kuliner local adalah perekrutan tanpa melihat latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Biasanya perekrutan yang dilakukan berdasarkan keluarga, sanak family serta teman karib.

Kelemahan inilah sehingga berdampak pada kualitas pelayanan para pramusaji restoran local. Proses ini sudah berlangsung cukup lama, namun tentunya harus dilakukan perbaikan karena Manado adalah kota yang memprioritaskan pengembangan pariwisata, yang tentunya tidak hanya didekati oleh perencanaan pengembangan objek, tetapi juga pengembangan atraksi dimana melekat didalamnya orang-orang (stake holders) yang terlibat untuk mengembangkan pariwisata.

Selama ini berkembang model pelatihan seperti yang terlihat pada gambar 5.4. Pada Gambar tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, local kuliner industry akan merekomendasikan para pekerjanya untuk mengikuti pelatihan yang dijalankan oleh lembaga-lembaga pelatihan. Metode atau pun model pelatihan yang akan dijalankan para pengelola industry kuliner local sesuai dengan permintaan industry yaitu melatih karyawannya, dari pihak lembaga pelatihan pun hanya memiliki peralatan (*tools*) yang dipakai pada dasarnya sama baik berbentuk seminar, atau *lecturing method* yang padaintinya lembaga sudah melaksanakan, serta mendapatkan benefit didalamnya.

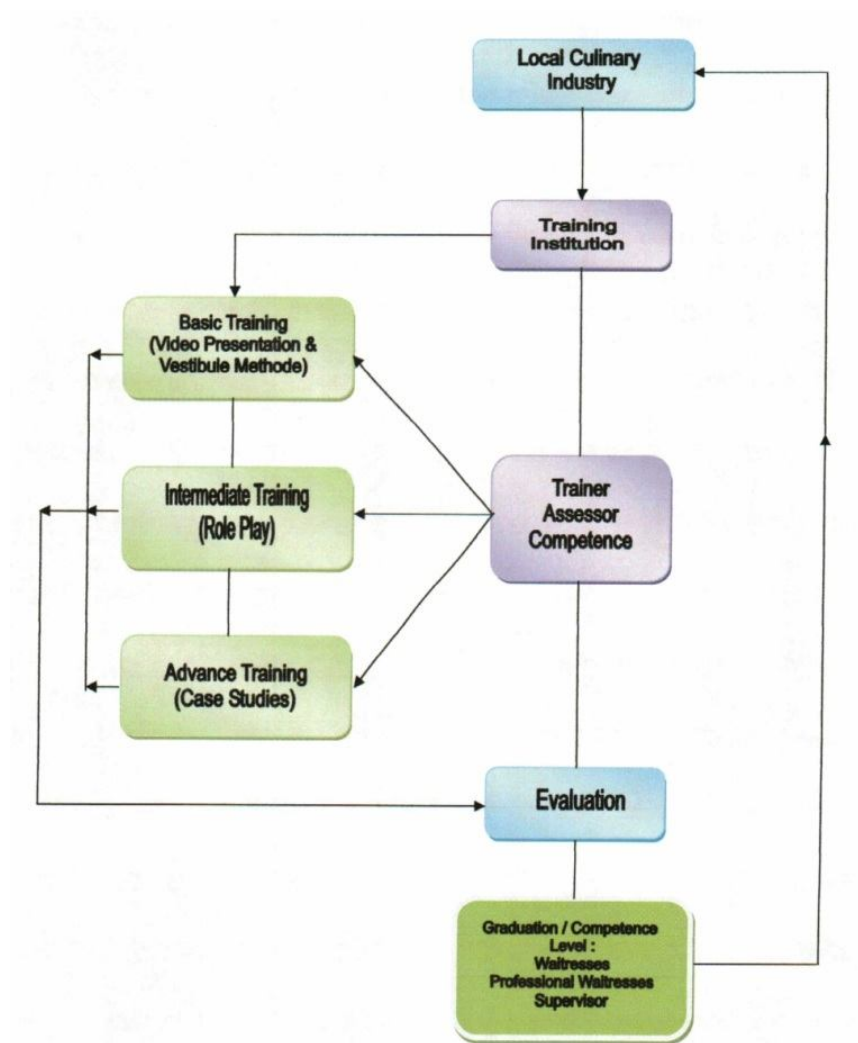


Gambar 5.4. Previously model training

Source: research observe

Pelatihan pun dilaksanakan hanya bersifat sehari atau pun dua hari, setelah selesai latihan tidak ada feed back yang pasti atau bersifat terukur menyangkut kemampuan peserta terhadap pelatihan yang sudah dilaksanakan. Setelah selesai melaksanakan pelatihan, lembaga penyelenggara langsung menutup kegiatan dan para pekerja di kembali ke industry, dengan membawa sertifikat pelatihan yang mana peserta telah lulus / mengikut kegiatan pelatihan/ training.

Dari model pendekatan tersebut masih begitu banyak kelemahannya, karena seluruh peserta diberlakukan sama oleh pihak penyelenggara pelatihan tanpa melihat latar belakang kemampuan peserta didik. Seharusnya dianalisis dulu kemampuan peserta didik masing-masing. Adapun tehnik melacak kemampuan peserta didik adalah dengan cara observasi awal di industry, kemudian metode wawancara (*interview*) untuk mengetahui kemampuan dasar peserta. Pada wawancara peserta diharuskan membawa dokumen bukti berupa: sertifikat / ijazah lulusan untuk mengetahui latar belakang pendidikan atau surat pengalaman kerja dibidang yang sama.



Gambar 5.5. Integrated Service Training Model

Sumber : Data Olahan 2016

Berdasarkan model tersebut, peneliti mengembangkan model pelatihan yang dinamakan ***integrated service training model*** seperti yang terlihat pada gambar 5.5. Model pelatihan service terpadu dikembangkan berdasarkan pendekatan kualitatif. Model pendekatan ini dikembangkan dengan melihat pertimbangan teori-teori bersumber dari berbagai literature sumberdaya manusia, hasil observasi lapangan serta pengalaman empiric selama melakukan uji kompetensi para pekerja di industry hospitality.

Dari temuan model tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : industry kuliner local menghubungi lembaga penyelenggara pelatihan yang kompeten untuk

melaksanakan pelatihan, kemudian lembaga penyelenggara melakukan obeservasi /pengamatan terhadap para calon peserta latih saat peserta masih berada di industry. Pada saat yang sama lembaga penyelenggara menyampaikan ke pihak pengelola atau pemilik restoran untuk mengumpulkan foto copy dokumen pendukung yang dimiliki oleh calon peserta latih. Fotocopy dokumen tersebut antara lain ijazah latar belakang pendidikan, surat pengalaman kerja dibidang yang sama atau pun surat keterangan lamanya kerja di industry yang saat kegiatan pelatihan ini akan berlangsung.

Kemudian semua dokumen tersebut dikumpulkan untuk dianalisis oleh pihak penyelenggara. Setelah itu pihak penyelenggara menentukan waktu dan tempat pelaksanaan pelatihan. Sedapatnya tempat pelatihan harus cocok /representative memenuhi persyaratan pelatihan dimana harus tersedia ruangan LCD, seperangkat meja tulis disertai kursi.

Setelah tiba waktu pelaksanaan pelatihan peserta diundang ke lokasi pelatihan, dimana di tempat tersebut sudah dibagi berdasarkan kelas-kelas sesuai dengan materi yang akan diberikan. Pembagian kelas bagi peserta yang akan dilatih didasarkan pada hasil obeservasi awal serta analisis dokumen pendukung yang sudah diberikan sebelumnya.

Tiba waktu pelatihan kelas dibagi menjadi tiga bagian yaitu *Basic Training Class*, dimana metode pelatihan diberikan dalam bentuk *lecturing*, *video presentation* atau pun *vestibule training*. Adapun materi dasar yang diberikan dapat berupa pengenalan tentang jenis dan macam-macam restoran, tata cara menyalami tamu, *table setting* atau pun *set-up table*. Semua materi ini disediakan oleh pihak penyelenggara.

Kemudian untuk kelas yang kedua adalah *Intermediate Training Class* dimana model pelaksanaan dilakukan dengan *role play method*. Metode ini akan dipandu oleh penyelenggara, namun sebelumnya peserta diperlihatkan melalui video materi yang berbicara tentang *standart operating procedure of service quality in culinary industry*. Pada video tersebut ditampilkan kesalahan-kesalahan dalam melakukan pelayanan serta tindakan-tindakan korektif yang benar. Setelah selesai materi awal, peserta diminta untuk menunjukkan cara-cara melayani yang benar

sesuai SOP untuk pencapaian *service quality*. Semua materi ini pun disediakan oleh pihak penyelenggara.

Kelas berikutnya adalah : *Advance Training Class*. Kelas ini disediakan kepada para peserta yang sudah memiliki pengalaman diindustri minimal 2 tahun didukung dengan latar belakang pendidikan yang sama dengan diindustri dimana peserta tersebut bekerja. Berdasarkan bukti-bukti tersebut kelas dijalankan. Materi pelatihan pun berbeda dengan kelas-kelas lainnya. Pelatihan ini berupa pemecahan-pemecahan kasus-kasus (*Cases Study*) yang terjadi diseperti industri kuliner dan bagaimana mereka memecahkan kasus tersebut. Peserta awalnya diberikan pengenalan materi tentang manajemen pengelolaan industri kuliner, setelah itu masuk dalam study kasus. Semua materi ini disediakan oleh pihak penyelenggara.

Semua peserta ditempatkan dikelasnya masing-masing, maka proses pelaksanaan pelatihan dimulai secara bersama-sama, dimana setiap kelas akan dipandu oleh pembicara /trainer yang sudah kompeten dibidang *culinary service*. Waktu pelatihan ini minimal dilaksanakan selama dua hari. Hari pertama merupakan adalah hari pelatihan dan hari kedua adalah tahap evaluasi. Proses evaluasi disetiap kelas pun berbeda, bisa dalam bentuk *interview* ataupun *role play* secara singkat. Khusus advance class evaluasinya diambil dari pemecahan kasus yang dibuat.

Hasil evaluasi ini akan menempatkan peserta pada sertifikat kelulusan sesuai dengan jenjang yang ada dalam industri kuliner service. Dalam hal kelulusan dapat berupa sertifikat kompetensi jenjang, competent of waitresses, professional waitresses dan supervisor. Setiap jenjang ini akan tertera dalam sertifikat yang akan diberikan kepada peserta latih.

Pada akhir test peserta dikembalikan ke industri dengan membawa sertifikat tanda kelulusan pelatihan yang sudah dilaksanakan dalam kurun waktu yang ditentukan. Sertifikat ini berifat pengakuan yang bisa dibawa oleh peserta sebagai pendukung dalam proses lamaran kerja.

Selain itu dibutuhkan persyaratan jelas bagi para *trainer* yang ada di lembaga penyelenggara pelatihan. Adapun persyaratan yang harus dimiliki khususnya bagi para trainer, diharapkan mereka yang kompeten dibidangnya hal ini dibuktikan

dengan sertifikat assessor kompetensi dari lembaga yang sah. Alasan dasarnya adalah, bentuknya pengakuan yang harus diberikan kepada peserta latih seandainya trainernya bukan orang kompeten.

Satu hal yang menguntungkan di terapkannya model pelatihan terpadu ini dimana didalamnya kemampuan dan pengalaman peserta latih diakui kedudukan pada jenjang kemampuan lanjutan yang akan dilatih, dan tidak diberlakukan sama. Artinya peserta yang belum memiliki *skill* tidak diberlakukan sama dengan peserta yang sudah memiliki *skill*. Model ini mampu mencegah terjadi kebosanan bagi peserta latih. Selain lembaga penyelenggara dituntut profesional dalam mendidik dengan mempersiapkan materi sesuai kebutuhan para peserta dan tidak sembarangan menerima *job order*.

BAB VI

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Hasil penelitian awal ini berupa pengembangan model pelatihan terpadu (2016) dan pada tahapan selanjutnya di tahun 2017 akan dilakukan uji model setelah penelitian tahap ini dianggap selesai. Luaran penelitian ini menghasilkan model pengembangan guest service training ini sekaligus menjadi rekomendasi bagi Pemerintah Kota Manado melalui dinas pariwisata serta industry kuliner sebagai bahan rujukan dalam penataan sumber daya manusia local yang siap bersaing pada industry kuliner dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean.

Penelitian tahun ke II berupa lanjutan uji model melalui pelatihan pelayanan terpadu (Integrated Service Training Model) yang ditawarkan Pelaku industry kuliner local, namun sebelumnya akan bekerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi di Kota Manado. Di kota Manado terdapat dua institusi yang mampu melaksanakan pelatihan, serta telah memiliki sertifikasi profesi dari Badan National Sertifikasi Profesi (BNSP) yaitu Politeknik Negeri Manado Jurusan Pariwisata serta Lembaga Sertifikasi Profesi Bunaken Manado

Tahun ke-III (2018) merupakan tahun lanjutan yang bagi pengembangan bagi model pelatihan ini, sudah bisa diakui dan dipratkan diberbagai Lembaga yang memiliki sertifikasi kompetensi.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan tujuan dari penelitian serta dihubungkan dengan hasil dan pembahasannya secara garis besar dibuat kesimpulan sebagai berikut:

- (1) Rata-rata kualitas pelayanan yang dipraktikan oleh para pramusaji industry kuliner local di Kota Manado masih dibawah standart dengan penilaian berada pada angka -1.35, yang artinya harapan pelayanan yang baik tidak mampu dibuktikan oleh kinerja pelayanan yang diberikan.
- (2) Dari performance indicator analysis juga menunjukkan semua aspek pelayanan masih dibawah standart masih perlu dilakukan perbaikan
- (3) Model pelatihan yang dikembangkan adalah model *integrated service training model* diharapkan menjadi solusi bagi para pramusaji yang bekerja diindustry kuliner local.

7.2. Saran

Dalam rencana pengembangan pelatihan terpadu maka hal yang disarankan:

1. Model pelatihan ini masih terbatas pada lembaga pelatihan yang memiliki sertifikasi kompetensi
2. Disarankan kepada industry kuliner yang akan meminta pelaksanaan pelatihan terpadu untuk mengumpulkan dokumen para pekerja yang terlibat di industry kuliner.

DAFTAR PUSTAKA

- Antara M. 2009. *Metodologi Penelitian Pariwisata Bali*. Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana
- Andrew E.Sikula. 1981. *Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman
- Cushway Barry, 2002. *Human Resources Management*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Dajan Anto. 1996. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta. LP3s
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Flippo, Edwin. B. 1995. *Alih Bahasa Oleh Moh. Masud, Manajemen Personalial*, Edisi Kelima. Jakarta. Erlangga.
- Fitzsimmons, James A. Fitzsimmons Mona. 1997. *Service Management For Competitive Advantage*. USA. Mc Graw Hill Inc
- Haryono, Ph. 2015. *Dasyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Perhotelan*. Jakarta. PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Kotler & Keller. 2007. *Challenge and Relationship Marketing*. New York: The Free Press.
- Kotler, P dan Amstrong, G. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- 2000. *Marketing Management. The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Kusmayadi. 2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kusherdiana. S.S. 2012. *Pengantar Statistika Pariwisata; Aplikasinya dalam Bidang: Pariwisata, Usaha Perjalanan dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung
- Markovic S, Raspor S and Šegaric K. 2010, Does Restaurant Performance Meet Customers'. *Journal of Tourism and Hospitality Management*. Vol. 16, No. 2, pp. 181-195
- Nasution. 2004. *Total Service Management. Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia
- Olsen, Michael D. et.al. 1996. *Service Quality in Hospitality Organization*. London. Cassell
- Ramaswamy. R. 1996. *Design and Management of Service Processes*. Massachusetts P.14-17: Engineering Process Improvement Series
- Rangkuti, Freddy. 1994. *Riset Pemasaran*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- 2003. *Measuring Costumer Satisfaction: Gaining Costumer Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sihite, Richard, 2000, *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*, Surabaya. SIC
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN. Yogyakarta.

- Sugiarto E. Sulartiningrum Sri, 2000. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Suparyadi.2015.Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Kunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM.Yogyakarta.Andi.
- Supranto.J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Sutopo H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya. Dalam Penelitian*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Tan Q, Oriade A and Fallon P.2014, Service Quality And Customer Satisfaction In Chinese Fast Food Sector: A Proposal For CFFRSERV. *Journal of Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*. 2(1): 30-53
- Teare Richard, et all.1994. *Marketing in Hospitality and Tourism a Consumer Focus*. London Cassell
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- , 2004. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta. Andi

Lampiran 1 : Contoh kuisioner

PENGANTAR

Kepada

Yth.Bapak/Ibu/Sdr (i)

Di

Tempat,

Dengan Hormat,

Dalam rangka pengembangan kepariwisataan di Kota Manado, maka kami staf pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, akan melakukan kajian terhadap ***kualitas pelayanan pramusaji local yang bekerja di kawasan kuliner yang ada di kota Manado.***

Kami berharap Bapak/Ibu/Sdr (i), berkenan meluangkan waktunya sebentar dapat mengisi kuisioner ini sesuai dengan kenyataan yang Anda lihat dan rasakan. Atas kesediaan Anda menjawab kuisioner ini, diucapkan terima kasih.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

(Beri tanda V pada isian data diri anda)

- A. Jenis Kelamin : ☐ laki-laki ☐ perempuan
- B. Umur : ☐ sampai dengan 20 thn ☐ 21 – 30
 ☐ 31 – 40 thn ☐ 41 – 50
 ☐ diatas 51 thn
- C. Pendidikan formal terakhir :
☐ SD ☐ SMP
☐ SMU/SMK ☐ (D1,D2& D3)
☐ Sarjana (S1/D4) ☐ Pasca Sarjana(S2/S3)
- D. Pekerjaan :
☐ Wirausaha/Pe-bisnis ☐ Profesional
☐ Karyawan Swasta ☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Siswa/ Mahasiswa ☐ Lainnya
- E. Asal Daerah : ☐ Sulawesi Utara (Sulut)
☐ Luar Sulawesi Utara,.. Sebutkan;

PETUNJUK MENJAWAB

Jawablah pertanyaan dibawah ini menyangkut **Harapan dan Kinerja Pelayanan yang Anda Rasakan pada saat mengunjungi Restoran Local di kawasan wisata kuliner di Kota Manado**. Beri tanda *check list* (V), masing-masing satu pilihan pada kotak Harapan dan Kinerja Pelayanan.

Untuk Harapan Tamu Pelayanan

1. Tidak Mengharapkan (TH)
2. Kurang Mengharapkan (KH)
3. Cukup Mengharapkan (CH)
4. Mengharapkan (H)
5. Sangat Mengharapkan (SH)

Untuk Harapan Kinerja

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Contoh Isian :

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja Pelayanan				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
	Tangible										
1	Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi				V				V		

ISIAN KUISIONER:

No	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kinerja Pelayanan				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
	Tangible										
1	Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi										
2	Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan										
3	Pramusaji sudah siap dengan daftar menu										
	Reliable										
1	Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu										
2	Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu										
3	Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu										
	Responsiveness										

1	Pramusaji selalu bersedia membantu tamu										
2	Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat										
3	Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu										
	Assurance										
1	Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan										
2	Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu										
3	Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu										
4	Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu										
	Empathy										
1	Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu										
2	Pramusaji mampu memahami saran dari tamu										
3	Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu										
4	Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu										

Lampiran 2 : Hasil kuisioner

Expectation indicator

Indikator	Harapan Tamu					
	SH	H	CH	KH	TH	Total
Tangible	5	4	3	2	1	Rspd
1. Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi	60	56	0	0	0	116
2. Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan	56	56	4	0	0	116
3. Pramusaji sudah siap dengan daftar menu	40	64	8	4	0	116
Reliable						
1. Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu	88	24	4	0	0	116
2. Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	60	48	4	4	0	116
3. Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu	80	28	8	0	0	116
Responsiveness						
1. Pramusaji selalu bersedia membantu tamu	56	52	4	4	0	116
2. Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	64	48	4	0	0	116
3. Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	68	40	8	0	0	116
Assurance						
1. Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan	76	32	8	0	0	116
2. Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	88	24	4	0	0	116
3. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	76	32	8	0	0	116
4. Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	92	20	4	0	0	116
Emphaty						
1. Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	56	60	0	0	0	116
2. Pramusaji mampu memahami saran dari tamu	80	36	0	0	0	116
3. Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	60	56	0	0	0	116
4. Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	84	32	0	0	0	116

Expectation performance

Indikator	Kinerja Pelayanan					
	SP	P	CP	KP	TP	Total
Tangible	5	4	3	2	1	Rpdn
1. Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi	4	48	36	24	4	116
2. Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan	4	40	44	24	4	116
3. Pramusaji sudah siap dengan daftar menu	4	60	32	16	4	116
Reliable						
1. Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu	4	44	40	16	12	116
2. Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	8	40	44	16	8	116
3. Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu	4	8	52	48	4	116
Responsiveness						
1. Pramusaji selalu bersedia membantu tamu	4	40	44	24	4	116
2. Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	4	48	48	12	4	116
3. Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	4	36	32	36	8	116
Assurance						
1. Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan	8	56	16	32	4	116
2. Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	8	56	24	20	8	116
3. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	8	56	16	32	4	116
4. Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	8	56	24	20	8	116
Emphaty						
1. Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	8	48	32	16	12	116
2. Pramusaji mampu memahami saran dari tamu	8	36	32	28	12	116
3. Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	8	48	32	16	12	116
4. Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	8	36	32	28	12	116

Value average of expectation indicator

Indikator	Harapan Tamu						
	SH	H	CH	KH	TH	Total	Nilai
Tangible	5	4	3	2	1	116	Rata2
1. Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi	300	224	0	0	0	524	4.52
2. Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan	280	224	0	0	0	504	4.34
3. Pramusaji sudah siap dengan daftar menu	200	256	0	0	0	456	3.93
Reliable							
1. Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu	440	96	0	0	0	536	4.62
2. Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	300	192	0	0	0	492	4.24
3. Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu	400	256	0	0	0	656	5.66
Responsiveness							
1. Pramusaji selalu bersedia membantu tamu	280	208	0	0	0	488	4.21
2. Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	320	192	0	0	0	512	4.41
3. Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	340	160	0	0	0	500	4.31
Assurance							
1. Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan	380	128	0	0	0	508	4.38
2. Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	256	96	0	0	0	352	3.03
3. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	380	224	0	0	0	604	5.21
4. Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	460	80	0	0	0	540	4.66
Emphaty							
1. Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	280	240	0	0	0	520	4.48
2. Pramusaji mampu memahami saran dari tamu	400	144	0	0	0	544	4.69
3. Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	300	224	0	0	0	524	4.52
4. Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	420	128	0	0	0	548	4.72
Total Nilai	75.93						
Rata-rata harapan tamu (Y)	4.47						

Average value of expectation performance

Indikator	Kinerja Pelayanan						
	SP	P	CP	KP	TP	Total	Nilai
Tangible	5	4	3	2	1	116	Rata2
1. Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi	20	192	108	48	0	368	3.17
2. Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan	20	160	132	48	0	360	3.10
3. Pramusaji sudah siap dengan daftar menu	20	240	96	32	0	388	3.34
Reliable							
1. Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu	20	176	120	32	0	348	3.00
2. Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	40	160	132	32	0	364	3.14
3. Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu	20	32	156	96	0	304	2.62
Responsiveness							
1. Pramusaji selalu bersedia membantu tamu	20	160	132	48	4	364	3.14
2. Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	20	192	144	24	0	380	3.28
3. Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	20	144	96	72	0	332	2.86
Assurance							
1. Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan	40	224	48	64	4	380	3.28
2. Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	40	224	72	40	0	376	3.24
3. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	40	224	48	64	4	380	3.28
4. Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	40	224	72	40	0	376	3.24
Emphaty							
1. Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	40	192	96	32	0	360	3.10
2. Pramusaji mampu memahami saran dari tamu	40	144	96	56	0	336	2.90
3. Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	40	192	96	32	12	372	3.21
4. Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	40	144	96	56	12	348	3.00
Total Nilai	52.90						
Rata-rata Kinerja (X)	3.11						

Value average of Service Quality

Indikator	Rata2	Rata2	Rata2
	Σ NH	Σ NK	Σ NS
Tangible			
1. Pramusaji memiliki penampilan yang bersih dan rapi	4.52	3.17	-1.34
2. Pramusaji sudah menata kursi, meja dan kelengkapan makan lainnya di meja makan	4.34	3.10	-1.24
3. Pramusaji sudah siap dengan daftar menu	3.93	3.34	-0.59
Reliable			
1. Pramusaji yakin kesesuaian makanan yang ada pada daftar menu dengan yang dipesan tamu	4.62	3.00	-1.62
2. Pramusaji tepat menyajikan makanan yang dipesan tamu	4.24	3.14	-1.10
3. Pramusaji trampil dalam melayani pesanan tamu	5.66	2.62	-3.03
Responsiveness			
1. Pramusaji selalu bersedia membantu tamu	4.21	3.14	-1.07
2. Pramusaji memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat	4.41	3.28	-1.14
3. Pramusaji yang siap dan sigap melayani tamu	4.31	2.86	-1.45
Assurance			
1. Pramusaji mempunyai pengetahuan pada menu makanan	4.38	3.28	-1.10
2. Pramusaji mampu memberikan informasi tentang menu kepada tamu	3.03	3.24	0.21
3. Pramusaji mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu	5.21	3.28	-1.93
4. Pramusaji bersikap ramah, sopan dan tertib dalam melayani tamu	4.66	3.24	-1.41
Emphaty			
1. Pramusaji mampu mendengar keluhan tamu	4.48	3.10	-1.38
2. Pramusaji mampu memahami saran dari tamu	4.69	2.90	-1.79
3. Pramusaji mampu memberikan solusi atas keluhan tamu	4.52	3.21	-1.31
4. Pramusaji memberikan informasi layanan yang jelas kepada tamu	4.72	3.00	-1.72
Jumlah Nilai (N)	75.93	52.90	23.03
Jumlah N rata-rata	4.47	3.11	-1.35