

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ROOM SERVICE*
DI MAIN STREET CAFÉ CITITEL HOTEL PENANG
MALAYSIA”**

SKRIPSI

Oleh :

Miranda Makaombohe

NIM. 14 064 024



**PROGRAM STUDI S-1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MANADO
2019**

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ROOM SERVICE*
DI MAIN STREET CAFÉ CITITEL HOTEL PENANG
MALAYSIA”**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan
pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh :

Miranda Makaombohe

NIM. 14 064 024



**PROGRAM STUDI S-1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MANADO
2019**

MirandaMakaombohe, 2019. “**Analisis kualitas pelayanan room service terhadap kepuasan tamu di Main Street Café Hotel Cititel Penang Malaysia**”, Jurusan Pariwisata, program Study Perhotelan D IV, Pembimbing I, Altje Ellen Tuwaidan, SE.,MM dan Pembimbing II, Drs. Robert D. Towoliu, M.Sc

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan room service di Main Street Café Hotel Cititel Penang Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan tamu atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi ceklist dari tamu yang memesan makanan di room service Main Street Café Hotel Cititel Penang. Peneliti juga menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dengan jumlah 30 responden. ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsive, assurance, dan emphaty. Focus penelitian ini membahas tentang masalah kualitas pelayanan room service di Main Street Café Hotel Cititel Penang.

Hasil penelitan disertai dengan observasi yang penulis amati selama praktek kerja lapangan di Main Street Café Cititel Hotel Penang, penulis menyimpulkan bahwa, kualitas pelayanan room service belum bisa memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, hal ini karena , Kurangnya karyawan yang bertugas di Main Street Café, Karyawan room service tidak menguasai product knowledge, Kurangnya training dari atasan tentang Memperhatikan Pengaturan perlengkapan dan persediaan pada rooms service sehingga operasional tidak berjalan dengan lancar, dan karyawan *Room Service* tidak melakukan standar oprasional prosedur dengan benar.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Room Service

MirandaMakaombohe, 2019. "**Analysis of the quality of room service service to guest satisfaction at the Cititel Penang Malaysia**" Main Street Café Hotel, Department of Tourism, D IV Hospitality Study Program, Advisor I, Altje Ellen Tuwaidan, SE., MM and Advisor II, Drs. Robert D. Towoliu, M.Sc

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the service quality of room service at Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia. Service can basically be said as an action and treatment or how to serve other people to fulfill what is their needs and desires. The level of guest satisfaction for a service can be measured by comparing guests' expectations of the quality of service they want with the reality they receive or feel. The method used in this research is qualitative method. Methods of collecting data using a checklist from guests who order food in the room service Main Street Café Hotel Cititel Penang. The researcher also used a questionnaire data collection method with 30 respondents. there are 5 dimensions for measuring service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The focus of this study discusses the problem of the service quality of room service at the Main Street Café Hotel Cititel Penang

The results of the research are accompanied by observations that the author observed during field work practices at the Main Street Café Cititel Hotel Penang, the authors concluded that, the service quality of room service has not been able to provide satisfaction to guests, this is due to a lack of employees on Main Street Café, room employees service does not master product knowledge, lack of training from superiors about paying attention to equipment and inventory settings in rooms service so that operations run smoothly, and Room Service employees do not carry out operational standards correctly.

Keywords: Service quality, room service

LEMBAR DEDIKASI DAN MOTTO



*“ Bertakwalah kepada ALLAH maka ALLAH akan mengajarimu
sesungguhnya ALLAH maha mengetahui “ AL-BAQARAH AYAT 282”*

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Allah S.W.T
2. Mama & Papa
3. Kel.Makaombohe-Takaindangan
4. Kel.Jacob-Makaombohe
5. Kel.Makaombohe-Kapahang
6. Moh.Ashraf Shafik

Motto

Tidak ada orang yang miskin dengan memberi

Persetujuan Pembimbing :

POLITEKNIK NEGERI MANADO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN D4

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM
SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI MAIN
STREET CAFÉ HOTEL CITITEL PENANG,
MALAYSIA”**

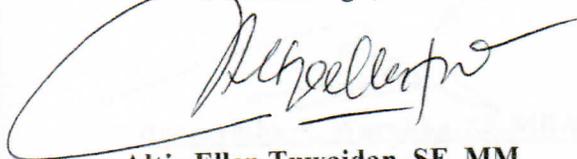
Oleh

Nama : **Miranda Makoambohe**
NIM : 14 064 024
Program Studi : Manajemen Perhotelan

Disetujui untuk diujikan

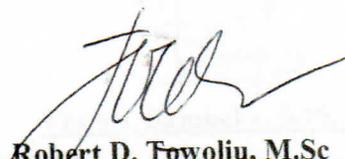
Manado, 26 Juli 2019

Pembimbing I,



Altje Ellen Tuwaidan, SE., MM
NIP. 1971 0417 199903 2 001

Pembimbing II,



Drs. Robert D. Fowolliu, M.Sc
NIP. 1955041 198811 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perhotelan (D IV)



Benny I. Towolliu, SE., M.Par
NIP. 19730921 200604 1 008

LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN

***ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE DI MAIN
STREET CAFÉ CITITEL HOTEL PENANG, MALAYSIA***

Oleh :

Miranda Makaombohe

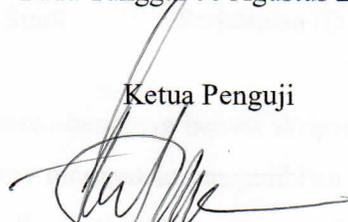
NIM. 14 064 024

Telah Dipertimbangkan Dihadapan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan

Pariwisata (S.Tr.Par)

Pada Tanggal 06 Agustus 2019

Ketua Penguji



Prof. Dr. Bet. El Silisna Lagarensen, MMTour

Nip. 1966 1213 199303 2 004

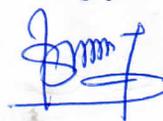
Penguji I



Margaretha N. Warokka, SE, MBA

Nip. 19601117 198803 2 002

Penguji II



Vesty I. Sambeka, S.Pi, M.Si

Nip. 1969 1012 200312 2002



Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong, Spi, M.Si

Nip. 19751020 200312 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : **Miranda Makaombohe**

NIM : **14 064 024**

Jurusan : **Pariwisata**

Program Studi : **Perhotelan (D IV)**

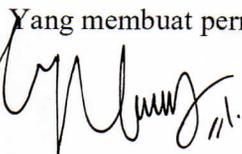
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri ; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 06 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan




Miranda Makaombohe

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Miranda Makaombohe
NIM : 14 064 024
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 10 Desember 1996
Nama Orang Tua Nama Lengkap
- Ayah : Hanny Makaombohe
- Ibu : Hasna Takaindeng
Riwayat Pendidikan
- SD : SD PINPRES TIWOHO
- SMP : SMP N I WORI
- SMA/SMK : SMA KRISOLTON



Manado, 06 Agustus 2019
Mahasiswa

Miranda Makaombohe
NIM 14 064 024

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, merupakan satu kata yang sangat pantas penulis ucapkan kepada ALLAH SWT, yang karena karunia dan hidayah-Nyalah maka penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul *"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE DI MAIN STREET CAFÉ CITITEL HOTEL PENANG MALAYSIA"* Telah selesai tepat pada waktunya. Sehingga skripsi ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang tua mama Hasnah Takaindangan dan papa Hanny Makaombohe yang selalu memeberikan dukungan yang luar biasa.
2. Ir.Evert N.Slat,MT selaku Direktur Politeknik Negara Manado
3. Oktavianus Lintong,Spi,MSi. Selaku ketua Jurusan Pariwisata
4. DR.Bermadain .polii,SPD,M.Pd. Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Benny I. Towoliu,SE,Mpar. Selaku Ketua Program Study Manajemen Perhotelan (DIV) Jurusan Pariwisata.
6. Altje Ellen Tuwaidan, SE.,MM Selaku dosen pembimbing I
7. Drs.Robert D. Towoliu, M.sc selaku pembimbing II
8. Mama, Papa, Kakak tercinta, terkasih, tersayang yang sudah membantu dalam doa, dukungan dan materi. Terimakasih banyak I love you all
9. Moh. Ashraf Shafik dan Ibu tercinta yang sudah memberi semangat, dan doa sebanyak-banyaknya.
10. Seluruh Staff Cititel Penang Hotel terutama team Main Street Café
11. Sahabat yang sudah menjadi bagian keluarga saya Irene, Okta, Nancy, Aline, Grace, Eiren, Betzy, Jeqlin, Tira, I love you guys
12. Meylani Tampilang yang sudah menjadi
13. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak sempat penulis sebutkan.
14. Dan untuk orang yang telah meremehkan saya dan keluarga, terimakasih untuk motivasi yang kalian berikan

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya, kritik dan saran yang sifatnya membangun kearah perbaikan saya disampaikan terima kasih“Tuhan memberkati”

Manado, 06 Agustus 2019

Miranda Makaombohe

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menawarkan suatu jasa penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukan. Biasanya yang ingin menginap disuatu hotel adalah orang-orang yang sedang bepergian pada suatu daerah tertentu, dimana orang-orang tersebut berasal dari daerah yang tidak sama dengan tempat hotel tersebut berada.

Dunia bisnis yang berorientasi pada produk maupun jasa tidak henti-hentinya berkompetisi untuk membuat konsumennya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. Salah satu kiat yang diyakini oleh pemasar untuk meraih hal tersebut adalah dengan menciptakan system pelayanan konsumen yang selalu mengarah kepada kepuasan

Cititel Hotel Penang Malaysia menawarkan akomodasi di jantung Situs Warisan Dunia UNESCO di George Town, yang terkenal dengan sejarah dan warisannya yang kaya. Hotel ini memiliki kolam renang indoor dan para tamu dapat menikmati makanan dari bersantap di Main street café, atau menikmati minuman di bar. WiFi gratis tersedia di seluruh area hotel.

Di dalam hotel Cititel Hotel Penang Malaysia terdapat departemen yang akan memberi pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Salah satunya adalah *food & beverage service*. Pendapatan Cititel Hotel Penang Malaysia adalah dari penjualan makanan dan minuman. Beberapa *outlet* yang menyediakan makanan dan minuman di Cititel Hotel Penang Malaysia salah satunya adalah Main Street Café yang berdiri dibawah naungan *food & beverage service*. Penyedia dan pengantar makanan dihotel tidak dapat dipisahkan dari pihak yang bertanggung jawab dalam hal ini yaitu *room service*

Istilah pelanggan adalah raja tentunya sudah tidak asing lagi ditelinga kita, dimana kalimat tersebut terdapat ketika kita menginginkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah kita berikan. Sekarang ini banyak perusahaan yang berlomba-lomba bersaing demi mendapatkan nama dimata kosumen, dengan tujuan perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat

Dalam mempertahankan pelanggan, Cititel Hotel Penang Malaysia harus dapat merubah paradigma mereka, dimana semua kegiatan berorientasi tidak hanya pada penjualan suatu produk melainkan lebih ke berfokus bagaimana nilai lebih pada produk dan jasa. Cititel Hotel Penang Malaysia jugan perlu memberikan pelayanan yang professional dan berorientasi pada kepuasan tamu, sehingga tamu dapat merasa puas dan tetap berminat pada produk perusahaan.

Selama 6 bulan di Cititel Hotel Penang Malaysia, penulis mendapati bahwa banyak kesalahan yang terjadi di *room service*. Kesalahan-kesalahan yang terjadi seperti tamu terlalu lama menunggu pesanan, *order taker* seringkali tidak mengulang pesanan tamu saat tamu memesan melalui telepon sehingga pada saat pesanan dibawah kedalam kamar, ternyata tidak sesuai dengan pesanan tamu. dan juga salah memberikan *condiment* sesuai pesanan tamu Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik membahas “*ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE DI MAIN STREET CAFÉ CITITEL HOTEL PENANG MALAYSIA*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan *room service* di Main Street Café Cititel Hotel Penang, Malaysia ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini Untuk menganalisis kualitas pelayanan *room service* di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perusahaan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan *room service* di Main Street Café Cititel Penang Hotel

2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bahan referensi dan studi penelitian selanjutnya, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi dan tambahan informasi yang berguna bagi Politeknik Negeri Manado

3. Bagi penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan dan dapat menerapkan apa yang sudah didapat selama kuliah di program studi manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 PENGERTIAN FOOD & BEVERAGE SERVICE

Richard (2014 :35) Pusat penghasilan utama atau kedua sebagian besar hotel adalah bagian makanan dan minuman, tergantung dari jumlah dan ukuran pengukuran olahan makanan dan minuman. Pendapatan dari departemen mungkin bisa diukur tetapi biasanya kurang dari pendapatan keseluruhan dari penghasilan pengawasan kamar.

Food & Beverage Service adalah bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu yang makan. Bagian ini terdiri dari bagian atau unit dimana setiap bagian atau unit mempunyai tugas pokok yang berbeda.

2.1.2 MENGENAL KARYAWAN RESTORAN

Endae & Sri (2001:87) Seluruh unsur atau siapa saja yang terlibat dalam pengoperasionalan sebuah restoran mempunyai suatu komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang paling baik terhadap tamu yang datang, agar mereka merasa puas pada saat meninggalkan restoran. Dihadapan para tamu tidak memerlukan jabatan karyawan dalam pelayanan, yang dipentingkan tamu adalah apa yang diinginkan dilayani dengan baik.

Berikut adalah tingkatan jabatan di dalam sebuah restoran adalah sebagai berikut :

- a. Restoran manajer
- b. Asisten restoran manajer
- c. Supervisor atau pengawas
- d. Pramusaji
- e. Asisten pramusaji

Karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah pramusaji. Oleh karena itu seorang pramusaji dituntut, untuk bersikap

- a. Jujur : Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu terhadap rekan kerja, atasan dan pemilik restoran
- b. Setia. Loyalitas yang tinggi dituntut apabila seseorang ingin bekerjadengan produktivitas tinggi dan professional
- c. Dapat bekerja sama. Bekerja sama yang di maksud disini adalah bekerja sama dalam hal positif untuk memajukan perusahaan.
- d. Tampil secara bersih : pada saat bekerja seorang pramusaji harus memelihara kebersihan
- e. Pramusaji juga sebagai penghubung : seorang pramusaji merupakan penghubung antara tamu dengan pihak manajemen. Dengan kata lain, seorang pramusaji hendaknya dapat bekerja secara cepat, tepat, aman serta ramah terhadap tamu . kepuasan tamu bukan semata-mata karena makanan dan minuman yang disajikan, melainkan juga bagaimana anda berhubungan secara harmonis dengan para tamu. Tugas lain seorang pramusaji. Para pramusaji sudah mulai bekerja sebelum restoran itu sendiri dibuka

2.1.3. Tujuan *Food & Beverage service* ialah :

1. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu sehingga tamu merasa puas.
2. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.

Menurut Soekarno dan Pandit, salah satu kegiatan utama restaurant, penyiapan serta pelayanan makan dan minuman kepada tamu, dimana kegiatan ini di tangani oleh tata boga. Sedangkan pelayanan itu sendiri berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, menyediakan suatu yang dibutuhkan oleh org lain (tamu).

jenis dan cara penghidangan atau penyajian makanan dan minuman di suatu restoran tergantung pada factor-faktor antar lain :

1. Dilihat dari jumlah dan jenis tamu
2. Tamu yang hanya makan saja
3. Peralatan yang di gunakan
4. Jumlah tenaga kerja yang tersedia
5. Jenis dan letak restaurant

Beberapa hal dalam dunia kerja dibidang perhotelan khususnya bidang service, memerlukan banyak persiapan bagi pekerjaannya, pasalnya seorang yang bekerja di dunia service harus menguasai SOP pelayanan secara teknis, pengetahuan produk, penguasaan bahasa asing, dan good menner/good attitude.

2.1.4. Istilah teknis di floor Restaurant :

- a. *Grooming* : Penampilan
- b. *Opening* : Merupakan kegiatan di restaurant atau bar dengan menyiapkan yang diperlukan seperti breakfast, maka kegiatan untuk opening adalah mempersiapkan buffet dan kelengkapan, mempersiapkan cutleries atau set up an table.
- c. *Greeting* : Menyapa tamu dengan dengan salam.
- d. *Ten to Five* : Menunjukkan gesture ramah dengan cukup menundukan kepala isyarat menyapa dengan senyuman dan dengan menyapa tamu dengan *greeting* masing-masing SOP Hotel dengan senyuman ramah.
- e. *Escorting* : mengantarkan tamu ke *table* yang di inginkan tamu.
- f. *Set Up Table* : Menata table sesuai kelengkapan dan kepentingan.
- g. *Clear up* : dilakukan pada saat tamu sedang di *table*, mengambil *plate*, *cutleries* yang sudah dipakai tamu dan selesai digunakan tamu, sebelum clear up pastikan terlebih dahulu kepada tamu apakah sudah selesai.
- h. *Crumbing down* : kegiatan membersihkan meja dengan *cloth* setengah basah dan dilakukan pada saat tamu sudah tidak di *table*

- i. *Unfolding napkin* : memeberikan napkin saat tamu duduk dengan sempurna dan kita *unfold napkin* dipangkuan tamu dari arah kiri tamu
- j. *Polish* : Mengelap dengan kain bersih dan steril segala *plate* dan *glass* atau peralatan makanan lainnya yang sudah di cuci sehingga tidak basah dan tidak ada spot.
- k. *Sequence of service* : merupakan pelayanan dimulai dari *welcoming the guest* (*greeting dilanjutkan dengan escorting*), *presenting the menu*, *talking oreder beverage (repeat order)* , *serve the beverage*, *talking order dessert* , *serve the food to the guest*, *adjusting the table*, *offer the dissert menu*, *talking order dessert*, *serve the dessert* selanjutnya melakukan billing sesuai dengan request tamu, dan standar *by take care the guest*.

2.1.5. Tugas *Food & Beverage service* :

- a. Membersihkan dan memeriksa area makan/restoran sebelum pelayanan pelayanan pada pelanggan berlangsung sesuai dengan prosedur hotel.
- b. Menyusaikan dan menata meja kursi sesuai dengan persyaratan hotel dan permintaan pelanggan
- c. Mempersiapkan area dan nyaman secara rapih untuk pelayanan.
- d. Memberikan dan atau memeriksa fasilitas guest sebelum pelayanan
- e. Memastikan kenyamanan rancangan perabotan dan keselamatan staf dan tamu.
- f. Mempersiapkan dan memeriksa perlengkapan untuk tamu.
- g. Selalu mencari informasi tentang variasi menu dengan cara selalu mengontak staf dapur.

2.2. Pengertian *room service*

Menurut Endar dan sri (2001: 115), dalam buku Pengantar Akomodasi dan Restoran. *Room service* adalah suatu bagian di bawah *food&beverage service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang di antar langsung ke kamar tamu yang menginap diotel. Letak atau area *room service* adalah dekat dengan main kitchen (dapur utama) dan dekat dengan *service bar*.

2.2.1. Cara memesan makanan di *room service*

ada dua cara memesan makanan di *room service*

1. Telepon

Jika tamu memesan hidangan melalui telepon, pemesanan, tersebut langsung diterima oleh seseorang petugas yaitu *order taker*. *Order taker* akan menulis pesanan tamu di *order slip* sebanyak tiga rangkap, masing-masing *order slip* itu terdiri :

- a. Lembar kesatu dikirim ke kasir untuk dinuatkan *guest bill* (bon makanan untuk tamu)
- b. Lembar kedua dikirim ke dapur (*kitchen*)
- c. Lembar ketiga untuk pramusaji

Hal tersebut masih menggunakan sistem manual, namun apabila sudah menggunakan sistem komputenisasi, sistem yang dilakukan *order taker* menerima pesanan tamu langsung diketik dengan komputer, *order slip* tersebut sudah merupakan *guest bill*, lembar lainnya sudah langsung diterima di dapur tanpa melalui pramusaji.

Cara menerima telephon di *room service* :

- a. Tidak dibenarkan telepon berdering tiga kali
- b. Ucapkan jati diri yaitu *room service*
- c. Ucapkan selamat pagi,siang atau malam.
- d. Sebut nama order taker seperti misalnya, Miranda *speaking may I help you sir/ madam*
- e. Pada saat menerima telepon tidak dibenarkan mengunyah makanan, permen karet dan sejenisnya
- f. Perhatikan pembicaraan tamu
- g. Beri saran bagi tamu yang sulit dalam memilih hidangan

- h. Ulangi sekali lagi permintaan atau pesanan tamu, agar tidak terjadi kesalahan.
- i. Ucapkan terima kasih sebelum menutup telepon
- j. Biarkan telepon ditutup oleh tamu terlebih dahulu baru kemudian *order taker*.
Hal tersebut untuk menghindari apabila tamu akan pesan hidangan lainnya masih dapat diterima oleh order taker, tanpa harus mengulang nomor kamar.
- k. Tamu yang memesan hidangannya melalui telepon biasanya alat bantuannya adalah menu *a'la carte* atau *table d'hote*

2. Doorknop Menu

Doorknop menu sudah disediakan *room boy* di kamar tamu, dan tamu mengisi doorknop menu pada malam hari sebagai berikut.

- a. Hidangan apa yang diinginkan
- b. Banyaknya hidangan yang di pesan
- c. Tanggal pemesanan
- d. Jam pengantaran hidangan
- e. Nomor kamar
- f. Tanda tangan tamu

Setelah *door knop* menu diisi oleh tamu, maka *door knop* menu tersebut oleh tamu di gantungkan di handle pintu kamar tamu disebelah luar. Kemudian petugas *room service* mengambil *doorknop* menu disetiap kamar tamu yang memesan.

Door knop menu langsung diberikan ke *order taker* untuk dibuatkan guest bill dan dipilah-pilah sesuai dengan jam yang sama serta jam yang lebih dahulu hidangan yang akan dikirim

Daftar menu yang di sajikan di room service antara lain :

- 1. *Doorknop* menu (menu khusus untuk makan pagi)
- 2. *A'la carte* menu (menu untuk makan pagi,siang maupun malam)
- 3. *Table d'hote* (menu untuk makan pagi,siang dan malam)
- 4. *Drink list* (daftar minuman)

5. *Pastry* (daftar roty dan kue)

Jenis pelayanan di room service berbeda dengan pelayanan di restoran mempunyai beberapa macam pelayanan seperti *America service, frence service, Russian service dan English service*).

2.2.2. jenis pelayanan di *room service*

Menurut Endar dan Sri (2001: 117). Adapun jenis-jenis pelayanan di room service terdiri dari dua macam yaitu :

1. *Tray service* : pelayanan yan mana hidangan di antar ke kamar tamu dengan mengguakan tray (nampan). Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu dengan jumlah sedikit.
2. *Trolley service* yaitu pelayanan yang mana hidangan dengan menggunakan trolley atau sering juga disebut kereta dorog. Jenis pelayanan ini digunakan apabila pemesanan tamu dengan jumlah banyak.

2.2.3. Room service juga mempunyai prosedur untuk menghadapi keluhan tamu, yaitu

- a. Janga bertengkar dengan tamu karna tamu selalu merasa benar
- b. Sambut dengan baik keluhan tamu krena hal itu akan memberikan kepada kita sebuah kesempatan untuk meningkatkan operasional kita. Jangan membantah tamu tapi cobalah memuaskannya
- c. Dengarkan dengan penuh perhatian keluhan-keluha tamu sampai mendetail dan cobalah untuk mengerti apa penyeban keluhan tamu tadi
- d. Ulangi keluhan tamu denggan tegas dan sopan untuk menunjukan bahwa sudah mengetahui masalahnya
- e. Menghargai hal yang paling kecil dengan mengatakan “ya, apa yang bapak kemukakan adalah benar”. Hal ini akan membuat tamu seakan-akan berada dipihak tamu

- f. Tangani keluhan tadi secara tepat. Lakukan pendekatan kepada segera kepada tamu
- g. Meminta maaf kepada tamu dan berjanji akan mengoreksinya agar kelak dapat lebih baik
- h. Jika keluhan tamu berhubungan dengan makanan, tawarkan kepada tamu apakah makanan mau diganti dengan makanan yang sama atau diganti dengan makanan lain
- i. Nyatakan rasa terimakasih kepada tamu yang telah mengutarakan keluhan karena keluhan itu dapat menjadi bahan perhatian sehingga dapat lebih berhati-hati lagi
- j. Jika tamu masih tidak puas segera memanggil Supervisor atau menejer agar mereka bisa menangani keluhan tamu tadi.

2.2.4. Tata cara pelayanan di kamar tamu

Tata cara pelayanan di kamar tamu yaitu :

1. Pramusaji mengetuk kamar tiga kali sambil menyebutkan jati diri room service
2. Setelah tamu membukakan pintu, pramusaji mengucapkan salam kepada kepada tamu tersebut (selamat pagi, siang, sore, malam) tergantung waktu pengantarannya
3. Pramusaji menanyakan kepada tamu hidangan akandiletakkan dimana
4. Jika tamu mengatakan terserah dengan pramusaji, maka pramusaji meletakkan hidangan tersebut I dekat jendela yang menghadap ke luar, dengan maksud pada saat tamu menikmati hidangannya tamu juga dapat melihat pemandangan dengan ke luar
5. Jika pramusaji mengantar hidangan menggunakan *trolley* maka diperbesar dahulu dengan cara membuka sayap kiri dan kanan *trolley* dan yakinlah bahwa *trolley* telah terkunci dengan baik agar pada saat tamu makan *trolley* tersebut tidak lepas dari kaitannya.

6. Tanyakan juga kepada tamu apakah memerlukan pelayanan pada saat menikmati hidangan dari pramusaji. Jika tidak maka pramusaji memberikan guest bill kepada tamu untuk ditandatangani
7. Pramusaji meninggalkan kamar tamu, dan menutup kembali pintu kamar tamu dengan perlahan.
8. Pramusaji kembali ke kasir *room service* untuk menyerahkan guest bill dan kembali ke section.

2.2.5. Hubungan antara food & beverage dengan kualitas pelayanan room service adalah sebagai berikut :

- a. Attitude atau perilaku yang ramah tamah, sopan, jujur, tulus serta mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
- b. Performance atau penampilan diri yang meliputi kerapian, kebersihan, pakaian serta tidak bau keringat dan mulut
- c. Kebersihan diri atau grooming dan selalu membiasakan untuk mencuci tangan sebelum atau sesudah bekerja
- d. Team work atau kerjasama antara atasan dengan bawahan maupun dengan rekan sekerja.

2.3. PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

Lewis & Booms (1983:180-181) dalam buku *Service Quality & satisfaction*. Mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).

1. Persepsi terhadap kualitas jasa (perceived service) kualitas jasa harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.
2. Harapan pelanggan (Expected service) dalam kualitas barang dan jasa dan kepuasan pelanggan, telah dicapai consensus bahwa harapan pelanggan (customer service) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan.

Berry (1998:198) dalam buku service quality & satisfaction. Menemukan adanya overlapping di antara sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok.

2.3.1. Lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Realibilitas (realibility), berkenan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati.
2. Daya tanggap (Responsiveness), berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
3. Jaminan (Assurance) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (emphaty), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan

perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki kjam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (tangibles), berkenan denhan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, seta penampilan karyawan.

2.3.2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan umpan balik dari tamu

Banyak cara yang dapat dilakukuan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan follow up kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau benefit lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

2. Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karwayan, dan lain sebagainya.

3. Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah Cititel Hotel Penang Malaysia tepatnya di *Food & Beverage service* bagian Main Street Café.

Lamanya Penelitian ini adalah 6 (enam) bulan yaitu, dari tanggal 15 november 2018-08 Mey 2019. Selama periode ini penulis melakukan praktek kerja lapangan di Main Street Café Cititel Hotel Penang sebagaimana yang di tentukan oleh Politeknik Negeri Manado

3.2. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Meenurut Dr Sudaryono (2017) dalam buku *metodologi penelitian* menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur.

3.3. JENIS DAN SUMBER DATA

3.3.1. Data primer

Adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung yang di lakukan di *room service* Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia dan kuesioner yang dibagikan kepada tamu.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk menilai satu variable dalam hal ini variable **kualitas pelayanan** tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain

3.3.2. Data sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada seperti catatan dari pihak hotel berupa informasi tentang perusahaannya dan lain-lainnya, buku referensi

3.4. METODE PENGUMPULAN DATA

3.4.1. Observasi

Menurut Wiratna (2014), observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pernyataan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan tentang penampilan karyawan, kelengkapan, makanan yang digunakan untuk melayani tamu, cara karyawan memberikan pelayanan misalnya : memberikan informasi tentang menu, ketepatan waktu, kesopanan dan keramahtamahan, pemahaman karyawan terhadap permintaan tamu, interaksi dengan tamu, dan cara menangani keluhan tamu. Pengamatan ini menggunakan instrumen ceklist dengan penilaian : Sering dilakukan dan kadang di lakukan

3.4.2. Survei.

Variable tunggal dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dibuatkan daftar pertanyaan (kuesioner) yang disebarakan kepada 30 responden yaitu tamu yang memesan di *room service* selama penelitian ini dilakukan.

Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden.

3.4.3. Dokumentasi

Untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang relavan dengan penelitian yang dilakukan berupa foto-foto, struktur organisasi, sejarah perusahaan, job description dan sebagainya.

3.5. SAMPEL

pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. penulis menggunakan pemilihan dengan menggunakan teknik accidental sampling karena penulis hanya mengambil data disaat penulis mengantar pesanan *room service* dengan sampel berjumlah 30 responden

3.6. METODE ANALISIS DATA

Analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, adapun data yang diperoleh berupa Kualitas pelayanan *room service* di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia dalam bentuk ceklist untuk menggambarkan pekerjaan-pekerjaan yang sering dilakukan dan kadang dilakukan untuk mendapat suatu kesimpulan. Data kuesioner diolah dan di analisis dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi tentang lima dimensi kualitas pelayanan di *room service* yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas(CP) tidak puas(TP) sangat tidak puas(STP). Dalam bentuk tabel yang menggambarkan pernyataan yang di berikan oleh peneliti kepada tamu yang memesan di *room service*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Hotel Cititel Penang Malaysia

Citel Hotel Penang Malaysia Management adalah anak perusahaan dari IGB Corporation Berhad, sebuah perusahaan properti dan investasi yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia, yang terkenal dengan keunggulannya dalam pengembangan properti komersial, ritel dan residensial, termasuk salah satu pengembangan terintegrasi Mid Valley City terbesar di Asia di Kuala Lumpur Malaysia.

Hotel CHM pertama adalah Cititel Hotel Penang Malaysia yang mulai beroperasi pada tahun 1997 dengan pembukaan bintang 4 dengan total 451 kamar beserta pemandangan laut yang indah dan pemandangan warisan kota termasuk pemandangan ke arah Komtar dan Penang Bridge yang iconic. Sebuah landmark arsitektural di kota dan berdiri setinggi 16 lantai di jantung Georgetown, Cititel Hotel Penang Malaysia dengan proposisi terbaik di Pulau Penang dengan lokasi dengan lokasi strategis hanya 5 menit dengan dari terminal feri Penang dan 30 menit berkendara dari International Penang Airport.



Sumber : www.cititelpenang.com

4.1 Gambar Hotel Cititel

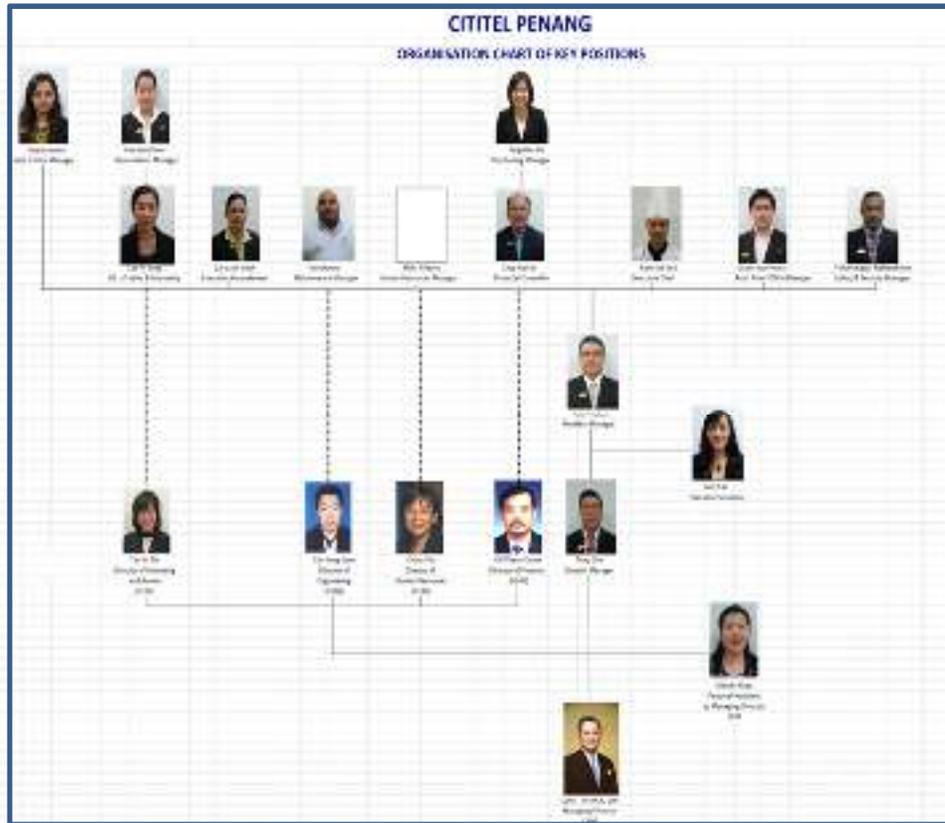
4.1.2. Visi dan Misi

Visi : “To Be A World Class Tourism Destination”

Misi : “To Continously Enchance The Product and Natural Resources with Quality Commitment Culture (QCC)”

- Extend the Malaysian way of greeting, using eye contact and name recognition when possible. Thank and wish guests well and show desire to welcome them back.
- Make the expected wish happen. Determine and anticipate guests needs, offer recommendations and follow through promptly until needs are delivered.
- Take ownership; never say it is not my job. Offer assistance, follow through and ensure situation is corrected and be a team player
- Treat all staff as internal customers. Communicate and share information and practice an open flow of communication
- Make it your responsibility to keep your work area organized, be sensitive and have a keen eye for the hotel’s apperance an on the customers as well
- Talk positive and maintan a positive attitude. Always be well groomed thus ensuring your professional image as a cititel internal customer
- Maintain a safe, secure and healthy work place. Always be alert to and in emergency, security and unsafe situation
- Be the hotel’s salesman and service provider. Have agood knowledge on hotel’s products, services and general information. When a guest needs directional assistance, escort the guest within the hotel when possible
- Support and practice our hotel’s mission, culture and standard operating procedure

4.1.3. Struktur Organisasi Hotel Cititel Penang



Sumber : HRD Hotel Cititel Penang

Gambar 4.2 Struktur Organisasi
Hotel Cititel Penang

4.1.4. CITITEL PENANG

1. FAST FACT

- a. Berlokasi cetral di upper Penang Road (UPR), Di jantung George Town yang bersejarah
- b. 5 menit ke semua kantor komersial dan pemerintah
- c. Lokasi yang ideal untuk wisata jalan kaki ke pusat kota, penuh dengan pesona, warisan yang kaya kehidupan budaya da hiburan yang meriah
- d. 30 menit dari bandara International Penang
- e. 5 menit dari terminal Ferry

4.1.5. ACCOMMODATION

Tabel 4.1 jenis-jenis kamar dan jumlah kamar

Room category	Twin	King	total
Standard	69	36	105
Superior	92	48	140
Deluxe	65	137	202
Executive suite	-	4	4
Total	226	225	451

Sumber : front office departement hotel cititel penang



Sumber : oyster.com

**4.3 Gambar deluxe king
room hotel Cititel Penang**

4.1.6. GUESTROOM FEATURES

1. Individually controlled air-conditioning with ceiling fan
2. International Direct Dial
3. Attached bathroom with long bath, shower and bidet
4. LCD Television with satellite channels
5. In-house movies
6. Coffee/tea making facilities
7. Mini fridge
8. Wireless broad band internet access
9. Hair dryer
10. Iron and ironing board
11. Security key card access to guestrooms
12. City/Heritage or Sea view room
13. Electronic in-room safe in Deluxe and Suite rooms
14. Other Guest Services
15. Internet kiosk
16. Laundry and valet services
Travel & Tour arrangements
17. The Mart (convenience store)
18. Florist • Medical Service • Tailor
19. Dining, Entertainment & Recreation
20. Main Street Café – 24-hour café serving local, Asian and international favourites
21. Zhonghua Gourmet – serves Dim Sum, Seafood and Cantonese cuisine
22. Kirishima Japanese Restaurant
23. Platinum City KTV
24. Citi Lounge
25. 24-hour in-room dining
26. Wellness Centre Indoor Pool with Jacuzzi
27. Gymnasium

28. Walking distance to UNESCO heritage sites, quaint shops and street side cafes

4.1.7. FASILITAS PENDUKUNG LAINNYA

- a. Lokasi : Lobby Area resepsionis 24 jam
- b. Fasilitas Publik : Area parkir,Lift,Layanan kamar 24 jam,Brankas,Wifi di area umum
- c. Service hotel : Concierge,money changer,keamanan 24 jam,penitipan bagasi,jasa tour,karaoke,SPA,mandi uap
- d. Fasilitas Bisnis : Fotocopy,Proyektor
- e. Transportasi

4.1.8. MEETINGS & BANQUITES

Table 4.2 jenis-jenis function room dan kapasitas

Function Rooms (level 3)	Set-up/capacity (no.of persons)				
	Banquet	Classroom	theatre	Boadroom	U-Shape
Perdana Ballroom	500	420	850	190	170
Perdana I	60	45	90	36	30
Perdana II	60	45	90	36	30
Perdana III	160	110	270	60	60
Perdana IV	200	180	400	90	80
Bayan I	70	45	90	36	30
Bayan II	100	50	100	36	30
Function Room (Lobby Level)					
Citi I	40	18	50	20	21
Citi II	40	18	50	20	21
Citi III	80	40	80	32	30

Sumber : www.cititelpenang.com

Ballroom Dengan sembilan ruang pertemuan untuk bisnis Anda di hotel di Georgetown, Penang ini termasuk ballroom tanpa pilar yang dapat menampung hingga 500 orang, Perdana Ballroom dan Bayan Rooms yang terletak di Lantai 3 hotel semakin meningkatkan pengalaman pertemuan dan acara Anda sementara timnya personil perjamuan yang berdedikasi dan profesional akan selalu siap sedia untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan Anda, membuat setiap acara menjadi sukses. Ruang fungsi di Ruang Lobi (Citi Rooms) menawarkan kepada para tamu tiga tempat tambahan untuk mengakomodasi pertemuan dan acara yang lebih kecil.



Sumber : Hotel Cititel Penang



**4.4 Gambar Perdana
ballroom Hotel Cititel**

Citi Lounge menyediakan suasana santai dan nyaman bagi para tamu sambil menawarkan pemandangan luas aksi di area lobi di bawahnya dengan panel kaca dari lantai ke langit-langit. Nikmati koktail malam bersama teman-teman atau pilih minuman yang tenang sendiri.



Sumber : Oyster.com

**4.5 Gambar Citi Lounge
Cititel Penang**

4.2. DEVISI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT

4.2.1. Profil Main Street Café



Sumber : Main Street Café

4.6 Gambar Main Street
Cafe

Main Street Café (24 hours)

Capacity : 280

Section : 3 (section A,B,C)

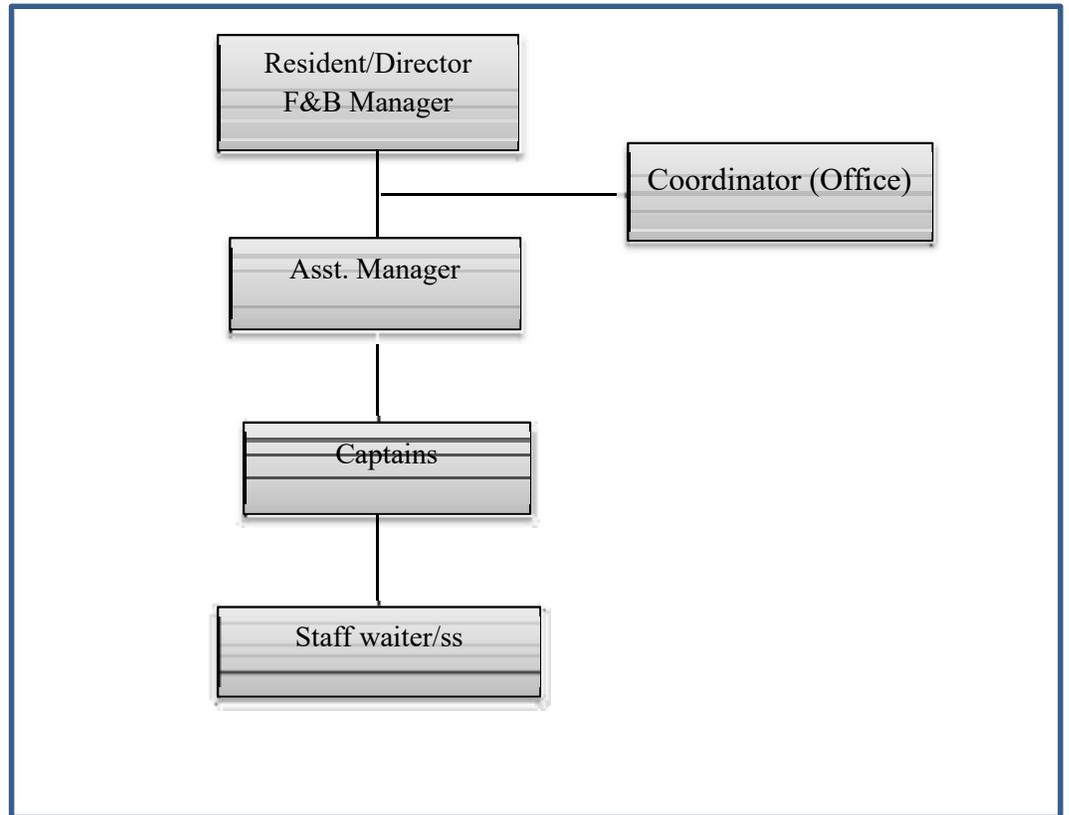
Served :

- ✓ Breakfast 06:30am-10:30am)
- ✓ Lunch 12:00pm-03:00pm)
- ✓ Dinner 06:30pm-09:45pm)

Main Street Café 24 jam, dirancang dalam gaya kontemporer dengan fasad dan perabotan ramping dan didekorasi dengan warna-warna bersahaja dan bernuansa pastel, menghadirkan suasana sempurna untuk acara apa pun, baik itu makan siang bisnis, hi-tea, pertemuan keluarga dan bahkan acara perusahaan. Menawarkan beragam pilihan menu yang menampilkan 'Hidangan Khas Chef', pilihan internasional, favorit lokal, hidangan vegetarian, pasta, hidangan penutup, dan prasmanan bertema yang tersebar selama akhir pekan, restoran di Penang ini tetap menjadi favorit di antara masyarakat setempat. Diatur dengan Kios Internet untuk akses 24 jam, pelanggan diberikan penggunaan gratis saat makan di sini.

Bersantap pribadi di dalam kamar, tersedia 24 jam sehari, dapat diatur melalui Layanan Kamar.

4.2.2. Struktur Organisasi Main Street Cafe



Sumber : Main Street Café Organization Chart

4.7 Gambar Struktur
Organisasi Main StreetCafe

4.2.3. Tugas dan wewenang

1. Food & Beverage Manager bertugas dan bertanggung jawab mengkoordinasi dan mengawasi setiap pekerjaan yang di lakukan oleh karyawan baik di food & beverage service maupun food & beverage product
2. Coordinator Food & Beverage bertugas dan bertanggung jawab membantu F&B Manaer dalam melakukan pekerjaannya dan sekaligus membantu

dalam mengurus apapun yang diinginkan oleh bagian F&B service maupun F&B product.

3. Supervisor Food & Beverage bertugas dan bertanggung jawab memerintahkan kepada bawahan untuk melakukan suatu tugas tertentu atau sesuai dengan kesepakatan bersama.
4. Captain Food & Beverage bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dalam operasional restaurant sebelum dibuka dan setelah operasional sampai tutup.
5. Assistant Food & Beverage bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di dalam restaurant dan keberhasilan area restaurant dan menerima complain tamu (jika ada), mempersiapkan pelayanan restaurant, dan menata meja (table set-up)
6. Trainee bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan tugas yang diberikan oleh senior jika pekerjaannya banyak.

4.2.4. Bagian-bagian yang ada di Main Street Café

1. Restoran : restoran mempunyai 200 kapasitas terdiri dari tiga section yang menerima tamu a'la carte dan juga buffet. Buffet diadakan pada hari tertentu seperti weekend Jumaat, Sabtu dan Minggu dan public holiday seperti hari raya.
2. Tong sui : bagian ini menjual berbagai jenis makanan untuk tamu yang datang di Hotel Cititel Penang. Bagian ini berada di bagian depan lobby. Makanan yang dijual seperti makanan khas Penang yaitu Guilin gau, see courteng, black glutinous, wafel, dll
3. Room service : bagian ini bertugas untuk mengantarkan pesanan makanan dan minuman untuk tamu di dalam kamar.
4. Backline : bertugas untuk mengurus peralatan yang telah digunakan oleh tamu dan mengantarkannya kepada steward menggunakan trolley.

5. Kasir : bagian ini bertugas untuk menghandle pembayaran dari tamu yang memesan makanan dan minuman

4.2.5. Prosedur pelayanan dalam room service

1. Tamu bisa memesan makanan hidangan melalui telepon atau *doorknop* menu
2. *Order taker* menulis pesanan tamu ke *order slip* terdiri dari tiga rangkap yang diberikan ke dapur atau ke bar, kasir, serta ke pramusaji.
3. Pramusaji menyiapkan pesanan tamu di dapur (*kitchen*) yang disesuaikan dari order slip .
4. Jika makanan sudah siap dari dapur, maka hidangan, maka hidangan dibawah ke *room service* station untuk diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu, setelah itu pramusaji juga melengkapi alat makanan, seperti bumbu atau (*condiment*) sambal, sauce tomat, Tabasco dan lain lainnya
5. Setelah siap, pramusaji ke kasir untuk mengambi *guest bill* dan menstempel *guset bill* jam pengantaran makanan ke kamar tamu.
6. Hidangan di antar ke kamar tamu.

4.2.6. Proses room service di Main Street Cafe



Sumber : *Olahan Data, 2019*

Berdasarkan pengalaman penulis selama praktek kerja lapangan di Main Street Café bagian *Room service* penulis mengamati proses dimana saat penulis bertugas sebagai *room service*.

1. Menerima pesanan lewat telepon. Pada saat proses *taking order* di Main Street Café, dering telepon yang masuk diangkat tidak lebih dari tiga kali deringan, diawali dengan *greeting* contoh *good morning Main Street Café can I help you ?*
2. Mencatat pesanan tamu. kegiatan ini setelah *order taker* menerima telepon. Kemampuan yang harus di miliki *order take* adalah menguasai *room service* menu. Menguasai dan mempelajari menu adalah sangat penting, karena merupakan *order taker* bisa secara langsung menawarkan segala produk makanan dan minuman pada tamu. selain itu *order taker* juga harus dapat menjelaskan seperti berapa lama makanan tersebut harus di masak. Informasi mengenai menu *special* hari ini, menawarkan menu lain sejenis bila makanan yang lain sudah habis. Dalam kegiatan ini yang juga dicatat adalah pesanan tamu sesuai selera tamu misalnya, tidak pedas, tidak manis, tidak mentah untuk *steak* dan lain sebagainya.
3. Memproses. Setelah pesanan tamu sudah di tulis di pesanan pada kegiatan berikutnya adalah memproses pesanan ke Main Kitchen.
4. Menyiapkan peralatan. Karyawan Main Street yang bertugas sebagai *room service* kemudian menyiapkan segala peralatan yang dibutuhkan serta *condiment* jika pesanan tersebut memaikai *condiment*. Jika pesanan hanya 1-2 porsi maka bisa menggunakan *tray room service*, tetapi jika pesanan banyak sebaiknya menggunakan *trolley*
5. Mengantar pesanan tamu ke dalam kamar. Jika makanan sudah siap petugas *room service* langsung mengantar pesanan ke dalam kamar tamu. hal ini diawali dengan mengetuk pintu tiga kali sesuai standar, setelah mendapat jawaban dari kamar baru petugas *room service* minta persetujuan tamu dimana

hidangan bisa diletakkan. Dengan menyebut kembali makanan yang di pesan tamu.

Setiap pekerjaan selalu terdapat masalah,serta kendala kerja yang sering ditemui oleh setiap karyawan, kendala tersebut bisa tentang pekerjaan, alat oprasional, dan sebagainya. Hal ini bisa menghambat kinerja karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal. Oleh karena itu, staf Main Street Café selalu menyediakan wadah komunikasi untuk membantu semua karyawan yang memilih kendala dalam melakukan pekerjaannya. Wadah komunikasi yang disediakan adalah dengan melau daily breafing dan staf meeting.

Breafing harian, dimana pemberian informasi dari seorang SPV kepada staf Main Street Café tentang masalah operasioanl yang terjadi di Main Street Café. Agar permasalahan yang terjadi bisa diselesaikan pada saat itu juga.begitupun dengan staf meeting hampir sama dengan breafing harian hanya saja staf meeting dilakukan satu bulan sekali dan juga staf meeting membahas lebih luas tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi di Main Street Café.

4.2.7. Mengetahui jadwal kerja

- a. Mengetahui makanan dan minuman yang jual pada hari tersebut serta berapa harganya.
- b. Hindari pembicaraan yang teralu lama disetiap meja, hal ini hanya akan menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu lainnya
- c. Jernihkan pikiran selain pada pekerjaan ketika mengangkat telepon dari tamu
- d. Jika akan pergi meninggalkan tamu, tanyakan kembali adakah keperluan lainnya
- e. Hindari berjalan mondar-mandir tanpa tujuan, dan hindari pula berdiri bersandar pada apapun

- f. Gunakan waktu sebaik mungkin ketika berada di area kerja, periksa kembali semua meja sebelum pergi ke dapur, tawarkan kembali minuman yang kosong, angkat piring yang kotor dan lakukan pekerjaan lainnya

4.3. HASIL PENELITIAN

4.3.1. Presentase Jumlah karyawan di Main Street Café

4.3 Tabel Jumlah Karyawan di Main Street Cafe

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Tingkat Pendidikan	Lama Kerja	Jabatan
1	Evelyn Cheam	P	44 tahun	Vocasional High School	21 tahun	Asst. Manager Main Street Café Food & Beverage Service
2	Seng Fai	L	23 tahun	Hotel Management D3	4 tahun	Coordinator F&B Service (Office)
3	Sazlin	P	36 tahun	Vocasional High School	13 tahun	Captain
4	Puspa	P	33 tahun	Vocasional High School	5 tahun	Captain
5	Indramah	P	37 tahun	Vocasional High School	6 tahun	Captain
6	Peng	P	23 tahun	Hotel Management D3	2 tahun	Captain
7	Shazren	L	24 tahun	Hotel Management D3	3 tahun	Captain
8	Rozaimie	L	33 tahun	Vocasional High School	4 tahun	Captain
9	Mohd. Nor	L	35 tahun	Vocasional High School	5 tahun	Staff
10	Lela	P	27 tahun	Hotel Management D3	4 tahun	Staff
11	Ling	P	23 tahun	Hotel Management D3	2 tahun	Staff
12	Arif	L	25 tahun	Engineering D3	7 bulan	Staff
Total Karyawan : 12 orang						

Berdasarkan table 4.3.5 Jumlah karyawan di Main Street Café Hotel Cititel penang bahwa ada 12 orang, 5 laki-laki dan 7 perempuan dengan tingkat pendidikan Vacasional High School 5 orang dan Hotel Management D3 7 orang dengan jabatan Asisten Manajer food & beverage service 1 orang, Kordinator food & beverage 1 orang, captain 5 orang dan staf 4 orang

4.3.2. Hasil observasi Ceklist dalam Kualitas pelayanan room service

4.4 Tabel Cek List tentang Kualitas Pelayanan room service di Main Street Café

Kualitas Pelayanan Room Service			
No	Pernyataan	Sering dilakukan	Kadang Dilakukan
1.	Karyawan room service selalu berpenampilan rapih an bersih	✓	
2.	Kelengkapan makanan sesuai dengan pesanan tamu		✓
3.	Karyawan room service memberikan informasi jelas kepada tamu		✓
4.	Karyawan room service cepat dalam memberikan pelayanan		✓
5.	Mengantar pesanan tamu kedalam kamar tepat waktu		✓
6.	Mengantar makanan sesuai dengan apa yang tamu pesan		✓
7.	Karyawan room service sopan dan ramah	✓	
8.	Karyawan room service Memahami dan mengerti kebutuhan tamu		✓
9.	Karyawan room service mampu berinteraksi dengan tamu	✓	
10.	Karyawan room service tanggap		✓

	menangani keluhan		
--	-------------------	--	--

Sumber : olahan data, 2019

Berdasarkan analisis tentang kualitas pelayanan *room service* di Main street Café peneliti mengamati bahwa dari 10 pernyataan, 3 pernyataan menyatakan sering dilakukan dan 7 pernyataan menyatakan kadang dilakukan sehingga membuat operasional di *room service* kurang berjalan dengan baik.

1. Karyawan *room service* sering melakukan grooming setiap breafing pagi
2. Kelengkapan makanan sesuai dengan pesanan tamu.
Kelengkapan makanan yang dimaksud adalah condiment, spoon, fork, dan knife. Tapi karyawan *room service* kadang dilakukan untuk memeriksa kembali pesanan tamu.
3. Karyawan *room service* menanggapi setiap permintaan dengan cepat.
Karyawan *room service* kadang dilakukan Seperti tamu ingin menambahkan condiment pada makanannya dan saat pengantaran fruit basket atau special service ke dalam kamar
4. Karyawan *room service* memberikan informasi jelas kepada tamu.
Seperti Memberikan informasi tentang menu yang *ready* dan *sold out*. Tapi hal ini kadang dilakukan oleh karyawan *room service*
5. Mengantar pesanan tamu kedalam kamar tepat waktu
Mengantar makanan pesanan tamu ke dalam kamar harus sesuai dengan waktu yang di tentukan. Tapi pada kenyataannya kadang dilakukan oleh karyawan *room service* tamu seringkali dibuat menunggu lama untuk mendapatkan

pesanannya tanpa ada pemberitahuan dari karyawan atau *order taker* bahwa makanannya akan membutuhkan waktu lebih untuk diolah.

6. Mengantar makanan sesuai dengan apa yang tamu pesan
Peyajian makanan dan minuman kadang dilakukan dengan benar seperti makanan yang panas disajikan dingin dan minuman dingin disajikan panas.
7. Karyawan room service sopan dan ramah sering dilakukan pada saat mengantar pesanan makanan ke kamar tamu, seperti saat mengetuk pintu kamar tamu 3 kali, dan selalu mengucapkan *enjoyed your food* ketika meninggalkan kamar tamu
8. Karyawan room service Memahami dan mengerti kebutuhan tamu
Kadang dilakukan, seperti melakukan parafrasing yaitu mengulang kembali apa yang di minta oleh tamu, bertujuan untuk memastikan karyawan benar-benar jelas apa yang diminta oleh tamu sehingga tidak menimbulkan kesalahan pemesanan.
9. Karyawan room service mampu berinteraksi dengan tamu sering dilakukan dengan menelpon tamu ketika selesai mengantar pesanan tamu dari kamar.
10. Karyawan room service tanggap menangani keluhan
Disaat pesanan tidak sesuai, karyawan room service harus cepat menangani keluhan. Seperti pada saat tamu ingin menambahkan *condiment*.

4.3.3. Hasil olah data distribusi frekuensi dengan kuesioner lima dimensi kualitas pelayanan di room service

Untuk pengukuran dimensi tangibles dalam pelayanan Room Service daisaksikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5: Dimensi Tangible dalam kualitas pelayanan room service

Bukti Fisik (Tangible)											
NO	PERSEPSI	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Penampilan karyawan di room service bersih dan rapih	9	30	10	33,33	11	36,67	0	0	0	0
2.	Makanan yang disajikan bersih	3	10	14	50	9	30	3	10	0	0
3.	Perlengkapan makanan	4	13,33	9	30	4	13,33	13	43,33	0	0

Sumber: Olah data penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 hasil kuesioner dengan menggunakan indikator dimensi Tangible (bukti fisik) kualitas pelayanan di room service Main Street Café adalah :

1. Dari 30 responden dengan pernyataan Penampilan karyawan di room service bersih dan rapih yang menyatakan sangat puas 9 orang (30%) , yang menyatakan puas 11 orang (36,33%) dan yang menyatakan cukup puas 10 orang (33,33%).
2. Dari 30 responden dengan pernyataan Makanan yang disajikan bersih yang menyatakan sangat puas 3 orang (10%), kemudian 15 orang (50%) menyatakan puas. Dan yang menyatakan cukup puas berjumlah 9 orang (30%). Dan yang memilih tidak puas berjumlah 3 orang (10%).
3. Dari 30 responden dengan pernyataan Perlengkapan makanan yang menyatakan sangat puas 4 orang (13,33%) kemudian 9 orang (30%) menyatakan puas. Dan yang menyatakan tidak puas berjumlah 13 orang (43.33 %).

Hasil persentase didapat dengan menghitung $\frac{Jumlah\ Frekuensi}{30\ Responden} 100\%$

Hasil interpretasi data, pembahasan serta analisis data pada tabel 4.5 dapat dilihat pada bagian pembahasan halaman 39 dan 40

Untuk pengukuran dimensi Responsiveness dalam pelayanan Room Service daisaksikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6: Dimensi Responsiveness dalam kualitas pelayanan room service

Responsiveness (Ketanggapan)											
NO	PERSEPSI	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Karyawan room service membantu kesulitan yang tamu hadapi	4	13,33	9	30	17	56,67	0	0	0	0
2.	Karyawan menanggapi setiap permintaan dengan cepat	3	10	9	30	8	26,67	10	33,33	0	0

Sumber: Olah data penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 hasil kuesioner dengan menggunakan indikator dimensi Responsiveness kualitas pelayanan di room service Main Street Café :

1. Dari 30 responden dengan pernyataan Karyawan room service membantu kesulitan yang tamu hadapi yang menyatakan sangat puas 17 orang (56,67%), kemudian 9 orang (30%) menyatakan puas dan cukup puas 4 orang (13,33%).
2. Dari 30 responden dengan pernyataan Karyawan menanggapi setiap permintaan dengan cepat yang menyatakan sangat puas 3 orang (10%), kemudian 9 orang (30%) mengatakan puas, sedangkan yang memilih cukup puas berjumlah 8 orang (26,67%) dan yang menyatakan tidak puas berjumlah 10 orang (33,33) % .

Hasil persentase didapat dengan menghitung $\frac{JUMLAH\ FREKUENSI}{30\ RESPONDEN} 100\%$

Hasil interpretasi data, pembahasan serta analisis data pada tabel 4.6 dapat dilihat pada bagian pembahasan (halaman 39 dan 40).

Untuk pengukuran dimensi reability dalam pelayanan Room Service daisaksikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7: Dimensi reability dalam kualitas pelayanan room service

Reability (Kemampuan)											
NO	PERSEPSI	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Karyawan mengantar pesanan tamu ke dalam kamar	3	10	7	23,33	6	20	14	46,67	0	0
2.	Memberikan jelas kepada tamu	0	0	5	16,67	7	23,33	15	50	3	10
3.	Mengantar makanan sesuai dengan dengan apa yang tamu pesan	2	6,67	5	16,67	10	33,33	12	40	1	3,33

Sumber: Olah data penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 hasil kuesioner dengan menggunakan indikator dimensi reability kualitas pelayanan di room service Main Street Café :

1. Dari 30 responden dengan pernyataan Karyawan mengantar pesanan tamu ke dalam kamar tepat waktu yang menyatakan puas 5 orang dengan presentase 16,67%, kemudian cukup puas 7 orang dengan presentae 23,33% kemudian tidak puas 15 orang dengan presentase 50% dan sangat tidak puas 3 orang dengan presentase 10%
2. Dari 30 responden dengan pernyataan Memberikan informasi yang jelas kepada tamu yang menyatakan sangat puas 3 orang (10%) kemudian 7 orang (23,33%) puas dan yang menyatakan cukup puas adalah 6 orang (20%) dan 14 orang mengatakan tidak puas (46,67%)
3. Dari 30 responden dengan pernyataan mengantar makanan sesuai dengan apa yang tamu pesan yang menyatakan puas 2 orang (6,67%), kemudian 5 orang (16,67%) menyatakan puas dan yang menyatakan cukup puas berjumlah 10 orang (33,33), menyatakan tidak puas 12 orang (40%) dan sangat tidak puas berjumlah 1 orang (3,33%).

4. Hasil persentase didapat dengan menghitung $\frac{Jumlah\ Frekuensi}{30\ Responden} 100\%$

Hasil interpretasi data, pembahasan serta analisis data pada tabel 4.7 dapat dilihat pada bagian pembahasan (halaman 39 dan 40).

Untuk pengukuran dimensi Assurance dalam pelayanan Room Service daisaksikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8: Dimensi assurance dalam kualitas pelayanan room service

Assurance (Jaminan)											
NO	PERSEPSI	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Karyawan room service versikap sopan dan ramah	10	33,33	14	46,67	6	20	0	0	0	0
2.	Karyawan room service mampu berinteraksi dengan tamu	7	23,33	14	46,67	9	30	0	0	0	0

Sumber: Olah data penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 hasil kuesioner dengan menggunakan indikator dimensi assurance kualitas pelayanan di room service Main Street Café :

1. Dari 30 responden degan pernyataan Karyawan room service bersikap sopan dan ramah yang menyatakan sangat puas 10 orang (33,33%), kemudian 14 orang (46,67%) menyatakan puas, dan yang menyatakan cukup puas berjumlah 6 orang (20%).
2. Dari 30 responden dengan pernyataan Karyawan room service mampu berinteraksi dengan tamu yang menyatakan sangat puas 7 orang (23,33%), kemudian 14 orang (46,67%) dan meyatakan cukup puas berjumlah 9 orang (30%).

Hasil persentase didapat dengan menghitung $\frac{JUMLAH\ FREKUENSI}{30\ RESPONDEN} 100\%$

Hasil interpretasi data, pembahasan serta analisis data pada tabel 4.8 dapat dilihat pada bagian pembahasan (halaman 39 dan 40).

Untuk pengukuran dimensi empathy dalam pelayanan Room Service dilaksanakan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9 Dimensi empathy dalam kualitas pelayanan room service

Empathy											
NO	PERSEPSI	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Karyawan room service memberikan perhatian kepada tamu	9	30	12	40	9	30	0	0	0	0
2.	Memahami dan mengerti kebutuhan tamu			7	23,33	9	30	14	46,67	0	0

Sumber: Olah data penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 hasil kuesioner dengan menggunakan indikator dimensi empathy kualitas pelayanan di room service Main Street Café :

1. Dari 30 responden dengan pernyataan Karyawan room service memberikan perhatian kepada tamu yang menyatakan sangat puas berjumlah 9 orang (30%), kemudian 12 orang (40%) menyatakan puas dan 9 orang (30%) menyatakan cukup puas.
2. Dari 30 responden dengan pernyataan Memahami dan mengerti kebutuhan tamu yang menyatakan puas 7 orang (23,33%), kemudian 14 orang menyatakan tidak puas (46,67%). dan yang menyatakan cukup puas berjumlah 9 orang (30%).

Hasil persentase didapat dengan menghitung $\frac{Jumlah\ Frekuensi}{30\ Responden} 100\%$

Hasil interpretasi data, pembahasan serta analisis data pada tabel 4.9 dapat dilihat pada bagian pembahasan (halaman 39 dan 40).

4.4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis tabel ceklist observasi 4.4 poin 8 dengan pernyataan memahami dan mengerti kebutuhan tamu bahwa Karyawan *room service* kadang mengulang kembali pesanan tamu sehingga terjadi kesalahan yang mengakibatkan keluhan karna pesanan tidak sesuai dengan keinginan tamu. hal ini dikarenakan karna petugas *order taker* tidak mengulang pesanan tamu. Kesalahan ini terjadi karena pertama adalah kurangnya pengetahuan karyawan terhadap standar operasional di *room service* hal ini dibenarkan oleh tabel ceklist observasi 4.4 poin 10 dengan pernyataan karyawan *room service* tanggap menangani keluhan. yang kedua adalah *busy time*, Agar tidak terjadi kesalahan seperti ini, seharusnya ada karyawan lebih yang *standby* di Main Street Café. Agar saat *busy time* karyawan tidak kewalahan dan tetap memperhatikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis table 4.3 bahwa jumlah karyawan Main Street Café berjumlah 12 orang, satu hari 2 orang *offday* atau libur jadi total jumlah karyawan yang bertugas di Main Street Café berjumlah 10 orang. Main Street Café memiliki 3 shift perhari. Jika di bagikan 10 orang karyawan dengan 3 shift berarti pershift berjumlah 3 orang sedangkan Main Street Café mempunyai 5 bagian tugas yaitu Restoran Section, Tongsui, Room Service, Backline, dan kasir. Jika dilihat dari perbandingan karyawan yang bertugas pershif tidak sebanding dengan bagian yang ada di Main Street Café. Seharusnya bagian *Room Service* di berikan tempat dan karyawan untuk bertugas khusus di *room service* dan *order taker* Atau ada penambahan karyawan di Main Street Café.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner tabel 4.6 dengan pernyataan karyawan menanggapi setiap permintaan dengan cepat bahwa 10 responden dari 30 responden menyatakan tidak puas dengan presentase 33,33% hasil ini didapat dengan menghitung 10 responden di bagi 30 responden dan dikalikan dengan 100%. Dan tabel 4.7 dengan pernyataan mengenai karyawan cepat dalam memberikan pelayanan berupa informasi yang jelas kepada tamu seperti memberikan informasi tentang menu menyatakan tidak puas 15 responden dari 30 responden dengan hasil

presentase 50%, hasil ini di dapat dengan menghitung 15 responden dengan membagikan 30 responden dan dikalikan 100%. Hal ini karna karyawan tidak menguasai menu dan peralatan yang akan digunakan, kesalahan seperti ini karyawan Main Street harus bisa menguasai menu dan jenis peralatan. Kemampuan yang harus di miliki *order take* adalah menguasai *room service* menu. Menguasai dan mempelajari menu adalah sangat penting, karena merupakan *order taker* bisa secara langsung menawarkan segala produk makanan dan minuman pada tamu. selain itu *order taker* juga harus dapat menjelaskan seperti berapa lama makanan tersebut harus di masak. Informasi mengenai menu *special* hari ini, menawarkan menu lain sejenis bila makanan yang lain sudah habis. Dalam kegiatan ini yang juga dicatat adalah pesanan tamu sesuai selera tamu misalnya, tidak pedas, tidak manis, tidak mentah untuk *steak* dan lain sebagainya. Sebaiknya pimpinan dari food & beverage service harus mengadakan training dan seharusnya breafing harus dilakukan setiap pergantian shift hal ini agar menambah pengetahuan atau *product knowledge* di Main Street Café dan karyawan bisa lebih disiplin dalam bekerja.

Memeriksa kembali pesanan tamu adalah hal wajib yang harus di lakukanan sebelum pesanan makanan tersebut di antar ke dalam kamar tamu. salah satunya adalah *condiment*, tapi hal ini kadang dilakukan. setelah pesanan diantar kedalam kamar tamu ternyata ada *condiment* yang tidak diberikan oleh karyawan, dan tamu harus turun kebawah atau menelpon di Main Street Café untuk mengambil dan meminta *condiment* tersebut. seharusnya sebelum diantar ke dalam kamar tamu, *captain* yang bertugas harus memeriksa kembali apakah pesanan tersebut sudah benar-benar siap untuk dibawah ke dalam kamar. Hal ini dibenarkan oleh tabel 4.5 *Tangibel* kualitas pelayanan *room service* yang menyatakan tidak puas 13 responden dari 30 responden dengan presentase 43,33%, hasil ini didapat dengan menghitung 13 responden dibagi 30 responden dan dikalikan 100%. Dengan pernyataan mengenai kelengkapan makanan yang di antar ke dalam kamar saat tamu memesan, kelengkapan ini termasuk *condiment, spoon, fork, cover, knife. Equipment* atau peralatan yang digunakan di *room service* sangat berbeda dengan peralatan di

restoran seperti menu *fish chip*, di restoran menggunakan *small cub* untuk *condiment*, tapi berbeda dengan *room service*, *room service* tidak menggunakan *small cub*, untuk *condiment room service* memakai *package sauce*.

Mengantar pesanan tamu harus tepat waktu seperti saat pengantaran *fruit basket* atau *special service*. Sebelum tamu *check in* karyawan Main Street Café sudah mengorder buah untuk *special service* di Main Kitchen untuk di antar kedalam kamar tamu. Karyawan Main Kitchen seharusnya sudah mempersiapkan *fruit basket* tersebut sebelum tamu *check in*. Hal ini dibenarkan oleh tabel 4.7 yang menyatakan tidak puas 14 responden dari 30 responden dengan presentase 46,67%, hasil ini di dapat dengan menghitung 14 responden dibagi 30 responden dan dikalikan 100%, dengan pernyataan memberikan pelayanan tepat waktu yaitu karyawan mengantarkan pesanan tamu ke dalam kamar tepat waktu.

Penulis mengamati bahwa Dalam kualitas pelayanan karyawan Main Street Café yang bertugas untuk *room service* belum mampu menjelaskan dan memberikan informasi tentang menu secara lengkap. Pada saat tamu menelpon ke Main Street Cafe untuk menanyakan menu apa saja yang siap atau ready, karyawan seharusnya sudah mengetahui menu yang kosong atau item 86. Sebelum memulai operasioal karyawan Main Street Café sudah melihat di papan *breafing* menu apa saja yang yang masuk item 86, sehingga saat ada pesanan di *room service* karyawan sudah mengetahui menu yang siap dan menu yang kosong.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan observasi yang penulis amati selama praktek kerja lapangan di Main Street Café **Cititel Hotel Penang**, penulis menyimpulkan bahwa, kualitas pelayanan *room service* belum bisa memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, hal ini karena :

1. Kurangnya karyawan yang bertugas di Main Street Café
2. Karyawan *room service* tidak menguasai *product knowledge*
3. Kurangnya *training* dari atasan tentang *room service* dan ketika ada *training* dari pihak hotel, kebanyakan karyawan tidak disiplin atau tidak meghadirinya
4. Memperhatikan Pengaturan perlengkapan dan persediaan pada *rooms service* agar operasional berjalan dengan lancar
5. Karyawan *Room Service* tidak melakukan standar oprasional prosedur dengan benar.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan kualitas pelayanan *room service* terhadap kepuasan tamu di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia :

1. Penambahkan karyawan di Main Street Café agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal
2. Supervisor atau atasan di Main Street Café harus memberikan training kepada karyawan minimal 1 minggu sekali hal ini untuk menambah pengetahuan atau *product knowledge* serta kesadaran karyawan yang harus disiblin dalam menjalankan pekerjaan.
3. Karyawan harus meningkatkan keterampilan dalam menjual produk makanan dan minuman yang di tawarkan hal ini seorang order taker bisa secara langsung menawarkan segala produk makanan dan minuman kepada tamu seperti berapa lama makanan itu di masak, menu special hari ini, dan *order taker* juga bisa menawarkan produk yang sejenis bila makanan yang lain sudah habis.
4. Sebelum hidangan siap di antar ke dalam kamar tamu seharusnya karyawan *room service* sudah mempersiapkan perlengkapan sesuai dengan pesanan tamu, seperti *cover, condiment, toothpick*, dan *equipment (spoon, fork, knife)* hal ini agar tamu tidak menunggu.
5. Karyawan room service harus mengikuti standar operasional di room service seperti parafrasing atau mengulang kembali apa yang tamu pesan, hal ini untuk memperjelas kembali agar tidak terjadi kesalahan saat tamu mengorder

DAFTAR PUSTAKA

Berry (1998:198) dalam buku *Service Quality & Satisfaction* , Penerbit Andi 2014

Endar dan Sulartiningrum (2001: 115) dalam buku *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2001

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi 2014

Lewis & Boom (1983:180) dalam buku *Service Quality & Satisfaction* , Penerbit Andi 2014

H.Marsum Widjojo Atmodjo, Hj.Siti Fauziah, *Professional waiter*, Penerbit ANDI 2016

Richard Komar, *Hotel Management*, PT Gramedia Wisiasarana Indonesia, Jakarta, 2104

Rusyadi Mhd, *customer excellence*, Gosyen Publishing 2017

Soekarno dan Pandit dalam buku *Restoran & permasalahanya* penerbit ANDI Yogyakarta 1991

Sudaryono, 2017, *Metodologi Penelitian*, Depok: Jl.Raya Leuwinanggung, Rajagrafindo Persada

V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, I-Yogyakarta 2014

LAMPIRAN

KUESIONER
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM DI MAIN STREET CAFÉ HOTEL
CITITEL PENANG, MALAYSIA

Nomor Responden :

Bersama ini, saya mohon kesedian saudara/saudari untuk mengisi daftar kuesioner yang saya berikan yang bertema ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI MAIN STREET CAFÉ HOTEL CITITEL PENANG, MALAYSIA

” Maka dari itu informasu yang saudar/ saudari berikan akan sangat berguna untuk penelitian ini. atas kesedian saudara saudari mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih

Bagian 1 identitas responden

Nama :

Usia (beri tanda X pada jawaban)

- a. Pelajar atau mahasiswa
- b. Wiswasta
- c. Pegawai swasta
- d. Lainnya :.....

Jenis kelamin : wanita / pria

Sudah berapa kali memesan makanan dan minuman di room service Main Street Cafe
..... kali

Bagian 2 petunjuk pengisian

Petunjuk : berilah tanda centang pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk satu pertanyaan. Tidak boleh ada nomor yang tidak terjawab. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut

SP : Sangat Puas STP : sangat tidak puas

TP : Tidak puas CP : Cukup puas

P : Puas

Bagian 3 pengisian kuesioner

Bukti Fisik (Tangible)						
No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Penampilan karyawan di room service bersih dan rapih					
2.	Makanan yang disajikan bersih					
3.	Perlengkapan makanan					
Ketanggapan (responsive)						
1.	Karyawan room service membantu kesulitan yang tamu hadapi					
2.	Karyawan menanggapi setiap permintaan dengan cepat					
3.	Memberikan informasi yang jelas kepada tamu					
Reability (Kemampuan)						
1.	Karyawan mengantar pesanan tamu ke dalam kamar tepat waktu					
2.	Mengantar makanan sesuai dengan pesanan tamu					
Assurance (Jaminan)						
1.	Karyawan room service bersikap sopan dan ramah					
2.	Karyawan room service mampu berinteraksi dengan tamu					

Emphaty						
1.	Karyawan room service memberikan perhatian kepada tamu sesuai kebutuhan tamu					
2.	Karyawan room service mampu memahami dan mengerti kebutuhan tamu					



Menyiapkan Room
Service



Menantar fruit basket di
kamar tamu



Mengseting Fruit Basket di
kamar tamu



Handle guest lunch at Main
Street Café Section