

---

## KUALITAS PELAYANAN DI RESTAURANT HOTEL GRAND SAVERO BOGOR

Oleh

Erwin Setiawan<sup>1\*</sup>, Kevin Daffa Fadlurrohman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Akademi Pariwisata NHI Bandung

Email: [1setiawanerwin2003@gmail.com](mailto:1setiawanerwin2003@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 23-12-2023

Revised: 17-01-2024

Accepted: 27-01-2024

### Keywords:

Kualitas Pelayanan,  
Restaurant, Grand Savero  
Bogor

**Abstract:** *In this study, the focus on the restaurant is one of the outlets in the FB Hotel Grand Savero Bogor department which focuses on food and beverage services, both for guests who stay at the hotel or guests who come from outside and do not stay at the hotel. Service quality is a commitment and responsibility of management and all employees of Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor. The effort that can be made to provide services is to know and understand how the actual needs and expectations of these consumers are. Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor is one of the choices for culinary lovers in Bogor City. Tasting food at the hotel's restaurant is one of the fun activities to do, because the menu served is classy dishes, each of which has its own characteristics. This study uses a Likert scale by distributing questionnaires. Keywords: Quality of Service, Tangibles (physical evidence), Empathy (concern), Reability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (Guarantee). F&B Department. Restaurant*

---

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang perlu diberdayakan, karena selain sebagai sumber penerimaan daerah, serta pengembangan dan pelestarian seni budaya Kota Bogor, juga membangkitkan sektor perekonomian masyarakat Kota. Oleh karena itu sasaran pengembangan kepariwisataan Kota Bogor diarahkan kepada peningkatan seluruh potensi pariwisata, peningkatan jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara, peningkatan lama tinggal wisatawan, penyerap angkatan kerja secara maksimal, peningkatan kontribusi pada (Pendapatan Asli Daerah) PAD dan kesejahteraan masyarakat, mewujudkan citra Kota Bogor yang bersaing dengan kota-kota lain, meningkatkan peran serta masyarakat dalam kepariwisataan (Sapta Pesona Pariwisata).

Dengan merujuk pada definisinya, hotel merupakan salah satu jenis usaha komersial. Artinya, pengusaha hotel memberikan pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis. Namun, hotel memiliki karakteristik yang berbeda dari badan usaha lain sebagai berikut:

1. Hotel termasuk badan usaha padat modal dan padat karya karena dalam pengelolaannya, dibutuhkan modal usaha yang besar dan karyawan yang banyak.
2. Pelanggan atau tamu diperlakukan sebagai raja sekaligus partner usaha karena

keuntungan yang diperoleh sangat tergantung pada jumlah pelanggan.

3. Hotel beroperasi selama 24 jam penuh dalam sehari tanpa ada hari libur untuk melayani tamu hotel yang menginap atau masyarakat umum yang akan menggunakan fasilitas yang dimiliki hotel.
4. Hotel menghasilkan dan memasarkan jasanya di tempat hotel tersebut berada.
5. Kelangsungan usaha hotel dipengaruhi situasi ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan di tempat hotel tersebut beroperasi ataupun secara nasional dan global.

Terdapat keluhan pelanggan terhadap Lotus Restoran Hotel Grand Savero Bogor. Dengan adanya konsumen yang mengeluh, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pada Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor kurang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh karyawan Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor. Usaha yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan adalah dengan mengetahui dan memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan konsumen tersebut.

### Identifikasi Masalah

Berlandaskan masalah yang terdapat pada latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Tangible yang dilakukan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor?
2. Bagaimana pelaksanaan Empathy yang dilakukan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor?
3. Bagaimana pelaksanaan Reliability yang dilakukan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor?
4. Bagaimana pelaksanaan Responsiveness yang dilakukan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor?
5. Bagaimana pelaksanaan Assurance yang dilakukan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor?

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2017) :

1. **Tangibles (bukti fisik)** Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.
2. **Emphaty (kepedulian)** Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
3. **Reability (keandalan)** Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu .pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
4. **Responsiveness (daya tanggap)** Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

**5. Assurance (Jaminan)** Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor**

No.	Pekerjaan Responden	Frekuensi Respon	Frekuensi %
1.	Pelajar/ Mahasiswa	5	11,4
2.	Pegawai Swasta	10	22,7
3.	ASN	4	9,1
4.	Wirausaha	20	45,5
5.	Guru	2	4,5
6.	Ibu Rumah Tangga	3	6,8
Jumlah Responden		44	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan uraian di atas maka diperoleh hasil dari karakteristik responden dari segi pekerjaan yaitu sejumlah 5 orang sebagai pelajar/mahasiswa, 10 orang sebagai pegawai swasta, 4 orang sebagai ASN atau pegawai negeri sipil, 20 orang sebagai wirausaha, 2 orang sebagai guru, dan 3 orang sebagai ibu rumah tangga. Dapat dilihat bahwa pengunjung di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor didominasi dengan pekerja wirausaha.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Keseluruhan Kuesioner Mengenai Pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor**

No.	Aspek	Nilai	Keterangan
1.	Tangible (Bukti Fisik)	1.279	Puas
2.	Empathy (Kepedulian)	568	Tidak Puas
3.	Reability (Keandalan)	560	Tidak Puas
4.	Responsiveness (Daya Tanggap)	557	Tidak Puas
5.	Assurance (Jaminan)	445	Tidak Puas

Sumber: Olahan Penulis, 2022

### Metode Pengumpulan Data

Menurut Umar (2013:22): "Metode Deskriptif bertujuan untuk mengembangkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala." Metode Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan objek selama penelitian dan memeriksa penyebab fenomena. Penulis memilih metode deskriptif untuk

mengeksplorasi informasi yang digunakan untuk penelitian ini. Metode Deskriptif sangat cocok dan berlaku berdasarkan kondisi penulis selama penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Menurut Sugiyono (2015:56) "Teknik obsevasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses- proses pengamatan dan ingatan". Penulis menggunakan teknik obsevasi dengan mengamati langsung, sehingga penulis dapat menggambarkan kejadian di lapangan secara rinci dan jelas untuk mendapatkan data yang diperlukan.

#### **Wawancara**

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) "Wawancara adalah: pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi mupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu". Penulis melakukan wawancara dengan supervisor dan staff Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor untuk mendapatkan berbagai macam data yang akan diolah oleh penulis selanjutnya.

#### **Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2015:199) "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab".

Penulis menyebarkan kuesioner mengenai kualitas pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor.

#### **Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah teknik terakhir yang dilakukan penulis untuk mengerjakan tugas akhir. Menurut Sarwono (2006) "Studi pustaka adalah mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti". Penulis melakukan studi pustaka ini selama proses penyusunan tugas akhir dengan tujuan untuk mendapatkan teori-teori, literatur, dan juga sumber lain yang ditemukan penulis dan berkaitan dengan materi yang akan penulis bahas untuk dijadikan bahan acuan dalam upaya pencarian solusi-solusi yang efektif dan efisien untuk menangani masalah yang ditemukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan dari hasil perhitungan diketahui bahwa jumlah angket pada aspek *Tangible* pada pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor adalah 1.279, maka dari hasil tersebut dapat dikategorikan ke dalam PUAS yang berarti para pelanggan beranggapan bahwa di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor sudah Puas dalam *Tangible* (Bukti Fisik).

Berdasarkan dari hasil perhitungan diketahui bahwa jumlah angket pada aspek *Emphaty* pada pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor adalah 568, maka dari hasil tersebut dapat dikategorikan ke dalam TIDAK PUAS yang berarti para pelanggan beranggapan bahwa di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor Tidak Puas dalam *Emphaty*(Kepedulian).

Berdasarkan dari hasil perhitungan diketahui bahwa jumlah angket pada aspek *Reability* pada pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor adalah 560, maka dari hasil

tersebut dapat dikategorikan ke dalam TIDAK PUAS yang berarti para pelanggan beranggapan bahwa di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor Tidak Puas dalam *Reability* (Keandalan).

Berdasarkan dari hasil perhitungan diketahui bahwa jumlah angket pada aspek *Responsiveness* pada pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor adalah 557, maka dari hasil tersebut dapat dikategorikan ke dalam TIDAK PUAS yang berarti para pelanggan beranggapan bahwa di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor Tidak Puas dalam *Responsiveness* (Daya tanggap).

Berdasarkan dari hasil perhitungan diketahui bahwa jumlah angket pada aspek *Assurance* pada pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor adalah 467, maka dari hasil tersebut dapat dikategorikan ke dalam TIDAK PUAS yang berarti para pelanggan beranggapan bahwa di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor Tidak Puas dalam *Assurance* (Jaminan).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti dan di dukung oleh data – data yang di dapat dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang selanjutnya di analisis oleh peneliti tentang Kualitas Pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor. Dengan ini peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan masing – masing indikator, yaitu sebagai berikut:

1. Tangible (Bukti Fisik) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor bisa dilihat dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, mendapatkan nilaisebanyak 1.279 dari nilai maksimal 1.760 dan nilai minimal 352. Bukti Fisik di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor terlihat dari kebersihan, Kerapihan, kenyamanan ruangan, peralatan makan yang bersih dan higienis, susunan meja makan yang terlihat bagus, karyawan berpenampilan rapi dan menarik, fasilitas toilet yang bersih dan nyaman, tersedianya fasilitas internet yang lancar, pemilihan musik dan tingkat volume yang diputar enak didengar, serta tersedianya fasilitas penunjang. Maka penulis menyimpulkan responden merasa pelayanan pada aspek tangible ini sudah Puas.
2. Emphaty (Kepedulian) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor bisa dilihat dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, mendapatkan nilaisebanyak 568 dari nilai maksimal 1.100 dan nilai minimal 220. Kurangnya kepedulian pramusaji di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor kepada tamu, tidak membantu apa yang tamu butuhkan. Maka penulis menyimpulkan responden merasa pelayanan pada aspek emphaty ini sudah Tidak Puas .
3. Reability (Keandalan) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor bisa dilihat dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden, mendapatkan nilai sebanyak 560 dari nilai maksimal 1.100 dan nilai minimal 220. Pramusaji di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor ini masih ada yang tidak bisa menjawab pertanyaan yang diberikan oleh tamu, makanan terlalu lama disajikan sehingga membuat tamu menunggu, dan makanan yang disajikan tidak sesuai dengan yang ada di menu. Maka penulis menyimpulkan responden merasa pelayanan pada aspek emphaty ini Tidak Puas.
4. Responsiveness (Daya Tanggap) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor bisa dilihat dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden, mendapatkan nilai sebanyak 557 dari nilai maksimal 1.100 dan nilai minimal

220. Pramusaji di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor ini belum mempunyai daya tanggap yang baik, pramusaji tidak cepat tanggap jika ada tamu yang membutuhkan bantuan. Maka penulis menyimpulkan responden merasa pelayanan pada aspek Responsiveness ini Tidak Puas.

5. Assurance (Jaminan) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor bisa dilihat dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden, mendapatkan nilai sebanyak 445 dari nilai maksimal 880 dan nilai minimal 176. Pelayanan pada aspek jaminan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor ini kurang baik, pramusaji kurang tanggap dalam mengganti makanan yang tidak sesuai dengan pesanan, pramusaji terkesan kurang mampu menanamkan kepercayaan kepada tamu. Maka penulis menyimpulkan responden merasa pelayanan pada aspek assurance ini sudah Tidak Puas.

Berdasarkan 5 aspek di atas yang digunakan penulis untuk meneliti kualitas pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, maka penulis menyimpulkan ada satu aspek yang menurut responden Puas, dan ada empat aspek yang menurut responden Tidak Puas.

Dari hasil keseluruhan kuesioner menurut responden mendapatkan nilai sebanyak 2.964 dari nilai maksimal 5.940 dan nilai minimal 1.188, maka penulis menyimpulkan responden merasa pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor pada aspek TERRA TIDAK PUAS.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil observasi, analisis permasalahan, dan pembahasan masalah mengenai Kualitas Pelayanan di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan mengenai pelayanan pada aspek tangible (bukti fisik) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, responden menilai sudah puas dengan pelayanan ini, namun penulis menyarankan agar pihak hotel menambah kapasitas Wifi/Internet di area restoran, karena dari hasil observasi, penulis merasa fasilitas internet di area Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor masih sering error dan tidak dapat tersambung. Serta penulis menyarankan agar para pramusaji bisa lebih meningkatkan standard grooming dari mulai pakaian, penataan rambut, dan sepatu. Karena selama melakukan observasi penulis mendapati pramusaji yang ada noda di bagian baju, sepatu yang kotor, dan rambut yang berantakan. Hal tersebut harus diubah untuk kenyamanan pelanggan.
2. Berdasarkan kesimpulan mengenai pelayanan pada aspek empathy (kepedulian) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, responden menilai tidak puas dengan pelayanan ini, penulis menyarankan agar pramusaji konsisten memberikan senyum dan sapa kepada setiap pelanggan yang datang ke restoran agar pelanggan senang dan melihat bahwa pelayan di restoran ini ramah. Serta penulis menyarankan agar pramusaji lebih peka terhadap pelanggan yang perlu bantuan. Hal tersebut penting agar pelanggan merasa nyaman dan puas.
3. Berdasarkan kesimpulan mengenai pelayanan pada aspek reliability (keandalan)

di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, responden menilai tidak puas dengan pelayanan ini. Maka penulis menyarankan agar pramusaji bisa lebih menguasai pengetahuan menu, agar ketika ada pelanggan yang bertanya, pramusaji dapat menjawab pertanyaan tersebut. Serta penulis menyarankan agar pramusaji dapat menyajikan makanan dengan tepat waktu agar pelanggan tidak menunggu pesanan terlalu lama dan menghindari komplain.

4. Berdasarkan kesimpulan mengenai pelayanan pada aspek responsiveness (daya tanggap) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, responden menilai tidak puas dengan pelayanan ini. Maka penulis menyarankan agar pramusaji bisa memperhatikan jika melakukan kesalahan kepada pelanggan agar segera meminta maaf. Dan penulis menyarankan agar pramusaji yang bertugas dapat menjaga stationnya masing-masing, agar jika tamu membutuhkan sesuatu pramusaji bisa segera membantu.
5. Berdasarkan kesimpulan mengenai pelayanan pada aspek assurance (jaminan) di Lotus Restaurant Hotel Grand Savero Bogor, responden menilai tidak puas dengan pelayanan ini, sehingga penulis menyarankan agar pramusaji dapat menjelaskan kepada pelanggan bahwa ada beberapa makanan yang tidak halal. Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan ada beberapa makanan yang mengandung alkohol seperti vodka dan wine untuk bahan membuat saus. Hal ini harus lebih diperhatikan lagi, khususnya pada pelanggan yang tidak mengkonsumsi alkohol.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah dan Tantri. (2019). Kualitas Pelayanan. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- [2] Dani, A. H. (2020). Hubungan Pengetahuan Tentang Covid-19 Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Lansia yang Mengalami Hipertensi. *Jurnal Kesehatan*, 11,2.
- [3] Daryanto dan Ismanto S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- [4] Husein, U. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: RajawaliPers.
- [5] Ikhsan, A. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Lestari, A. P.. (2021). Ruang Terbuka Kota Tanggap Covid-19 Studi Kasus: Lapangan Kapten Mudita, Bangli-Bali. *Jurnal Senada*, 418-419.
- [7] Rai, I.G.B. (2012). *Metodologi. Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*.Yogyakarta: ANDI.
- [8] Sangadji, E.M. dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*.(Yogyakarta: AndiOffset.
- [9] Sarwono. J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- [10] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Utama, G.B.R. (2012). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta, Deepublish.
- [12] Tangian, Diane. (2019). *Tahapan Pelayanan di restoran*.
- [13] Tjiptono. 2017. *Lima dimensi mengukur Kualitas Pelayanan*. Media Neliti
- [14] Widanaputra, A.A. (2013). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN