

SKRIPSI
ANALISIS HASIL PELATIHAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SPICE MARKET NOVOTEL
LOMBOK RESORT & VILLAS



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh
Emsin Soni Putra Nursada
No.Mhs : 316100956

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS HASIL PELATIHAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SPICE MARKET NOVOTEL,
LOMBOK RESORT & VILLAS**

SKRIPSI



Oleh

**EMSEN SONI PUTRA NURSADA
NO. MHS : 316100956**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, MM,
NIDN.0523026601

Pembimbing II

R.M. Nikasius Jonet Sinangiovo, S.Sos., M.Si,
NIDN.0518117401

Mengetahui

Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyo, S.Sos., S.ST, M.M.
NIDN.0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS HASIL PELATIHAN *WAITER/WAITRESS* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SPICE MARKET NOVOTEL
LOMBOK RESORT & VILLAS**

SKRIPSI

Oleh

**EMSIN SONI PUTRA NURSADA
NO. Mhs : 316100956**

**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 03 September 2022**

TIM PENGUJI

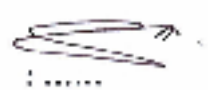
**Penguji Utama : Dr. Hj. Saryani, M.Si
(NIDN : 0517066001)**

**Penguji I : Drs. Budi Hermawau, M.M
(NIDN : 0523026601)**

**Penguji II : R.M. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si
(NIDN : 0518117401)**


:


:


:

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**Drs. P. Pitatno, M.M
NIDN : 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farsin Seni Putra Nursada

NIM : 316100956

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Hasil Pelatihan *Walter/waitress* Terhadap Kualitas Pelayanan Di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas" adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022



Farsin Seni Putra Nursada

MOTTO

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas”

(Don Alden Adams)

“Perlakuan yang sopan akan membuat pelanggan menjadi iklan berjalan”

(James Cash Penney)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang atas berkat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari orang-orang yang selalu ada ketika saya membutuhkan, maka skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan cinta dan kasih saya kepada :

1. Allah SWT, atas nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga dalam skripsi ini selalu diberikan kelancaran.
2. Orang tua saya, yang tidak mengenal lelah dan tidak pernah mengeluh, dan selalu memberikan yang terbaik untuk saya.
3. Emsin Joni dan Emsin Yani, atas segala bentuk dukungan, do'a, dan perhatiannya kepada saya.
4. Teman-teman kost, atas bantuan dan kebersamaannya selama ini.
5. Teman-teman Pengelolaan Perhotelan C Angkatan 2016 yang sudah menemani dan bekerjasama selama proses perkuliahan.
6. Teman-teman pendakian gunung serta *trip* yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
7. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan motivasi dan selalu mengingatkan dalam pengerjaan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada :

1. Bapak Budi Hermawan, M.M., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi selama proses penulisan skripsi.
2. Bapak R.M. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si., selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan arif dalam memberikan bimbingan dan pengarahan, serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku Penguji utama yang telah memberikan saya kesempatan menjelaskan skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan saran atas penelitian yang telah dilakukan.
5. Bapak Hermawan Prasetyo, S.Sos, S.ST, M.M., selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
6. Segenap dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis

7. Bapak Adhi Setiawan, selaku *Talent and Culture Manager* Novotel Hotel & Resort Lombok yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian, dan bersedia sebagai sumber informan.
8. Bapak Arya Bayuntara, selaku *Food and Beverage Manager* Novotel Hotel & Resort Lombok yang telah menjadi sumber informan dalam penelitian.
9. Segenap *Waiter/waitress* Novotel Hotel & Resort Lombok yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi kepada penulis.

Penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis juga berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran mengingat segala sesuatu tidak ada yang sempurna guna sebagai perbaikan untuk penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33

B. Waktu dan Tempat Penelitian	33
C. Teknik Cuplikan.....	33
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Keabsahan Data.....	36
G. Metode Analisis Data.....	38
H. Alur Penelitian	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian	41
B. Hasil Analisis Data dan Pembahasan.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Novotel Lombok Resort & Villas	42
Gambar 4.2 Logo Novotel Lombok Resort & Villas	43
Gambar 4.3 <i>Superior King</i>	44
Gambar 4.4 <i>Deluxe Terrace King</i>	44
Gambar 4.5 <i>Superior Family Room</i>	45
Gambar 4.6 <i>Deluxe Terrace Family Room</i>	45
Gambar 4.7 <i>Private Sasak Villa</i>	46
Gambar 4.8 <i>Garden Pool Villa</i>	47
Gambar 4.9 <i>Private Pool Villa</i>	48
Gambar 4.10 <i>Private Pool Family Villas</i>	49
Gambar 4.11 <i>Spice Market Restaurant</i>	50
Gambar 4.12 <i>Breeze Bar</i>	50
Gambar 4.13 <i>Spa</i>	51
Gambar 4.14 <i>Gym</i>	52
Gambar 4.15 <i>Swimming Pools</i>	53
Gambar 4.16 <i>Kids Club</i>	54
Gambar 4.17 <i>Le Mart</i>	54
Gambar 4.18 <i>Meeting Rooms</i>	56
Gambar 4.19 <i>Weddings</i>	56
Gambar 4.20 <i>Sertifikat Life Genius</i>	66
Gambar 4.21 <i>Daftar Peserta Pelatihan</i>	69
Gambar 4.22 <i>Silabus Life Genius</i>	73

Gambar 4.23 Silabus <i>Life Genius</i>	77
Gambar 4.24 Standar <i>grooming</i>	85
Gambar 4.25 <i>Guest Comment</i>	90
Gambar 4.26 <i>Log Book Restaurant</i>	91
Gambar 4.27 pasca wawancara <i>waiter</i>	96
Gambar 4.28 Pasca Wawancara T&C <i>Manager</i>	98
Gambar 4.29 Silabus <i>Life Genius</i>	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya komplain terhadap kualitas pelayanan dari tamu di restoran dalam bentuk *guest comment*, sehingga manajemen hotel mengadakan pelatihan kepada *waiter/waitress* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dinilai dari indikator *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun judul penelitian ini adalah “Analisis Hasil Pelatihan *Waiter/waitress* Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas”. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hasil pelatihan yang telah diberikan kepada *waiter/waitress* sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan pengambilan sampel dilakukan secara cuplikan. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas, dengan cara wawancara dengan *Talent and Culture Manager*, *Food and Beverage Manager*, dan semua *waiter/waitress* yang pernah mengikuti program pelatihan, dengan cara dokumentasi, serta tinjauan literatur. Analisis dilakukan dengan cara Reduksi dan Triangulasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pelatihan yang telah diberikan kepada *waiter/waitress* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dinilai dari indikator *tangible* sudah baik, tapi masih terdapat 1 (satu) *waiter* yang belum memperhatikan *grooming*, sehingga ditegur dan segera diperbaiki; indikator *realibility* sudah baik, hanya perlu menambah jumlah *waiter/waitress* untuk memaksimalkan pelayanan saat *high occupancy*; indikator *responsiveness* sudah baik; indikator *assurance* sudah baik; dan indikator *empathy* sudah baik.

Kata Kunci : Hasil Pelatihan *Waiter/waitress*, Kualitas Pelayanan Restoran

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of complaints about the quality of service from guests in the restaurant in the form of guest comments, so that hotel management conducts training for waiters/waitresses to improve service quality which is assessed from indicators of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The title of this research is "Analysis of Waiter/waitress Training Results on Service Quality at Spice Market Restaurant Novotel Lombok Resort & Villas". The purpose of this research is to analyze the results of the training that has been given to the waiter/waitress so that they can provide good service at the Spice Market Restaurant Novotel Lombok Resort & Villas.

The method used in this research is descriptive qualitative, with sampling carried out in a snippet. Data collection was done by direct observation the Spice Market Restaurant Novotel Lombok Resort & Villas, by interviewing your Talent Manager, Food and Beverage Manager, and all of waiters/waitresses who have attended training program, by means of documentation, as well as literature review. The analysis was carried out by means of reduction and triangulation.

The results of the study stated that the training that had been given to waiters/waitresses to improve the quality of service, which was assessed from tangible indicators was good, but there was still 1 (one) waiter who had not paid attention to grooming, so he was reprimanded and immediately corrected; the reliability indicator is good, only need to increase the number of waiters/waitresses to maximize service during high occupancy; responsiveness indicator is good; the assurance indicator is good; and the empathy indicator is good.

Keywords: Waiter/waitress Training Results, Restaurant Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan wahana untuk meningkatkan pendapatan, terutama meningkatkan pendapatan negara, khususnya perolehan devisa, sehingga pembangunan lebih bersifat ekonomi sentris dan berorientasi terhadap pertumbuhan. Baik dan majunya sektor pariwisata itu sendiri bergantung pada manajemen kepariwisataan. Aktivitas interaksi manusia dengan lingkungannya, keinginan serta harapan sehingga menimbulkan suatu perasaan yaitu kepuasan. Salah satu tujuan wisata yang terkenal dengan keragamannya adalah sebagai contoh yaitu Lombok.

Lombok merupakan salah satu pulau yang paling indah di Indonesia. Pulau ini menyajikan berbagai macam atraksi wisata dengan keindahan alam yang bisa dinikmati secara langsung, rumah tradisional dengan adat istiadat yang masih dilestarikan, dan terkenal dengan keramahan penduduknya. Pulau Lombok cukup mudah untuk diakses karena sudah tersedia bandara internasional sebagai jalur udara dan pelabuhan sebagai jalur laut. Banyaknya tujuan wisata di Pulau Lombok tentu membutuhkan penyediaan akomodasi yang mumpuni seperti hotel.

Hotel merupakan bagian dari industri pariwisata yang menyediakan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap

dengan fasilitas-fasilitasnya. Hotel terbagi menjadi beberapa departemen dengan tugas dan wewenang yang berbeda-beda namun saling berhubungan antara satu dengan lainnya. Departemen yang dapat menunjang fasilitas hotel adalah departemen *food and beverage* yang bertanggung jawab mengenai pelayanan makanan dan minuman.

Departemen *food and beverage* merupakan salah satu departemen di hotel yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Departemen ini terdiri dari dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage service* merupakan bagian yang melayani tamu secara langsung bertemu dengan tamu dari tamu datang sampai tamu pergi. Adapun salah satu petugas yang bertanggung jawab pada departemen *Food and Beverage* yaitu *waiter/waitress*.

Waiter/waitress adalah seseorang karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu. Beberapa bentuk layanan tersebut antara lain yaitu: menyambut kedatangan tamu, melayani pesanan makanan dan minuman, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Seorang *waiter/watress*, supaya dapat menjalankan berbagai macam pekerjaannya sesuai dengan standar, maka harus mendapatkan pelatihan.

Pelatihan di area restoran khususnya untuk *waiter/watress* merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kemampuan *waiter/waitress*

guna menjadikannya sebagai pribadi yang berkualitas sehingga dapat melayani tamu di restoran dengan baik. Novotel Lombok Resort & Villas merupakan hotel yang mengadakan pelatihan untuk *waiter/waitress* secara periodik. Tujuannya adalah untuk menciptakan *waiter/waitress* yang berkompeten. Sertifikat kompetensi merupakan salah satu bukti bahwa *waiter/waitress* telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan berkompeten.

Kompetensi mencakup *soft skills* dan *hard skills*. *Hard skills* yang dimaksud adalah ilmu pengetahuan dan kemampuan pada bidang yang ditekuni, sedangkan *soft skills* adalah cara dalam mengaplikasikan bidang yang ditekuni seperti kesantunan, rasa empati, dan etika. Manajemen hotel mengharapkan dengan *waiter/waitress* yang berkompeten baik dari *soft skills* maupun *hard skills* dapat memperlancar operasional dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila mampu melayani tamu sesuai dengan keinginan tamu tersebut, dan sebaliknya ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan tamu, maka kualitas pelayan dikatakan buruk. Novotel Lombok Resort & Villas menilai kualitas pelayanan dengan cara menyediakan *guest comment* yang nantinya akan diisi oleh tamu.

Guest comment merupakan catatan atau komentar yang diberikan oleh tamu melalui tulisan mengenai pengalaman yang didapatnya selama

berada di restoran dan sebagai salah satu sarana yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. *Guest comment* berisi tentang *complain* dan *compliment*, dengan catatan tidak setiap tamu mengisi *guest comment* yang sudah disediakan.

Berdasarkan uraian di atas, pelatihan *waiter/waitress* sudah dilaksanakan secara periodik, dan dinyatakan memenuhi standar kompetensi, tetapi masih banyak ditemui restoran yang kualitas pelayanannya masih buruk, dilihat *guest comment* berisi *complain* yang lebih banyak dari *compliment*. Inilah yang menjadi alasan peneliti menarik judul **“Analisis Hasil Pelatihan *Waiter/waitress* Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas”**.

B. Fokus Masalah

Fokus masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah hasil pelatihan yang telah diberikan kepada *waiter/waitress* sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hasil pelatihan yang telah diberikan kepada *waiter/waitress* sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai kajian ilmu menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pelatihan *waiter/waitress* terhadap kualitas pelayanan, juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti pada masa yang akan datang.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melaksanakan pelatihan, khususnya pada pelatihan *waiter/waitress* di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas.