BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perhotelan sampai saat ini telah banyak mengalamu perkembangan dan kemajuan yang bagus, hal ini juga di dukung oleh sarana dan prasarana yang terdapat di hotel itu berupa fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel itu sendiri, dan salah satu dari beberapa fasilitas yang dimiliki itu adalah restoran.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Darsono, 2011 : 1). Dalam menjaga kelangsungnya yang berkesinambungan hotel harus berinteraksi dengan objek-objek wisata yang ada disekitarnya yang harus tercemin pada pelayanannya serta relasasi dengan aktivitas daerah disekitarnya.

Akomodasi adalah sarana penginapan yang terbentuk hotel dan mempunyai standar penampilan serta pengusahaan sesuai kinerja penginapan hotel yang modern. Akomodasi juga merupakan sarana pemenuhan kebutuhan manusia yaitu makan dan minum, rekreasi, pertemuan, pesta dan lainnya. Untuk itu dibangunlah hotel-hotel di lokasi yang sekiranya alan ramai dikunjungi oleh tamu dengan berbagai macam tujuan (RM.86/HK.501/MKP/2010).

Fasilitas yang sering digunakan tamu hotel maupun tamu dari luar hotel untuk bercengkrama dan mengobrol adalah restoran karena di restoran kita dapat bersantai dan bisa memesan minuman dan makanan secara langsung. Penghasilan kedua terbesar hotel adalah penjualan makanan dan minuman, baik dari outlet-outlet restoran yang dimiliki oleh hotel tersebut maupun penjualan makanan dan minuman melalui layanan kamar (*room service)*. Pelaksanaan penyediaan dan pengolahan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman berada di bawah tanggung jawab *Food and Beverage Department*. Bagian dari *Food and Beverage* ini di bagi menjadi dua yaitu bagian pengolahan/produksi *(kitchen)* dan bagian penyajian *(service)*.

Sebagai salah satu fasilitas yang berada dalam hotel seluruh karyawan yang berada di restoran harus selalu memperhatikan penampilan dan sistem pelayanan yang akan diberikannya kepada tamu, sehingga hal ini dapet meningkatkan kenyamanan serta kepuasan kepada para tamu, dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta harus mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan tamu.

Etika merupakan dasar pelayanan yang sangat penting sekali dalam melaksanakan tugas-tugas oleh karena itu pramusaji dituntut agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan tehadap tamu akan dapat memberikan suatu citra yang baik bagi hotel, jadi pramusaji harus memberikan pelayanan yang baik agar tamu yang datang ke restoran/hotel merasa senang dan nyaman selama tingga di hotel itu. *Waiter* juga dituntut untuk mempunyai cara kerja yang penuh dengan

rasa tanggung jawab karena *waiter* adalah yang berguna untuk meningkatkan kenyamanan para tamu yang datang dalam pelayanan makan dan minum dari perusahaan yang secara tidak langsung cara kerjanya harus profesional dan lebih kreatif.

Peranan *waiter* juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan restoran ini. Karena *waiter* adalah orang yang bertanggung jawab atas keberhasilan dan kelancaran penjualan makanan dan minuman serta kenyamanan dari tamu, sehingga pramusaji harus memiliki produktivitas dan etika yang baik agar tamu merasa nyaman ketika berada di restoran.

Pada dasarnya ada hambatan yang dihadapi oleh *waiter* dalam melayani tamu, misalnya keterlambatan koki atau *chef* dalam mengolah makanan yang sudah tentu akan mempengaruhi kelancaran *waiter* dalam melayani tamu, tamu akan menjadi marah dan mengganggap *waiter* tidak profesional. Kinerja *waiter* dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan *waiter* kepada tamu serta semakin banyak jumlah makanan dan minuman yang berhasil di jual, menunjukkan bahwa *waiter* tersebut memiliki kinerja yang bagus.

Faktor komplain yang sangat sering terjadi di *food and beverage service* berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada tamu baik saat penyajian maupun pengolahan atau yang dalam teori disebut *service related complaint*. Hal ini karena dari pihak *food and beverage* produk yang kadang agak bermalas-malasan saat mengolah makanan terlebih lagi jika pesanan hanya 1 (satu) porsi,

dan mereka menyuruh para karyawan magang yang mengolahnya, hal itulah yang menimbulkan masalah karena masih ada karyawan magang yang belum pahan bahan-bahan dasarnya jadi mereka menanyakan dulu kepada senior dan mengakibatkan pesanan lama saat disajikan. Selain itu ada juga komplain yang disebabkan karena peralatan yang kurang standar, seperti bau kecoa, peralatan yang sedikit retak. Selain itu kompalin yang sering juga terjadi di *food and beverage* adalah tentang perilaku karyawan di *room service* saat mengirim makanan ke kamar atau saat mengangkat telepon, biasanya hal itu terjadi kepada karyawan yang kerja saat shift malam karena beberapa dari meraka yang tertidur jadi saat mengangkat telepon mereka agak sedikit tidak sadar dan menyebabkan mereka lupa mencatat nomer kamar atau juga meninggalkan salah satu pesanan. Jika saat pengiriman makanan ke kamar biasanya mareka terlalu keras saat mengetuk pintu yang menyebabkan tamu dikamar menjadi kaget.

Food and beverage memang tidak lepas dari komplain karena bagian ini yang berhubungan langsung dengan pelayanan makanan dan minuman secara langsung baik di restoran dharmawangsa maupun di *room sevice*, sedangkan faktor penyebab komplain di *food and beverage service* hotel singgasana surabaya tidak selamanya kesalahan dari sikap pelayanan para *waiter* melainkan kesalahan dari bagian kitchen dan juga kesalahan yang di sebabkan oleh peralatan/perlengkapan yang tidak sesuai dengan standar.

Komplain sebenarnya bukan suatu permasalahan yang harus dihindari melainkan komplain sebaiknya dipahami baik-baik agar dapat mengetahui letak

kesalahan pada departemen *food & beverage service*, supaya tidak akan terjadi kembali dengan kesalahan yang sama. Komplain juga berpengaruh untuk memberikan kepuasan pada tamu karena dari para tamu yang komplain kita dapat mengetahui sejauh mana pelayanan saat menghadapi komplain sudah sesuai dengan standar atau hanyan penangganan asal-asalan. Selain itu komplain juga bertujuan untuk mengukur tingkat kesabaran para karyawan khususnya karyawan magang karena emosi mereka masih tinggi jadi mereka juga ikut marah jika tamu yang dihadapi komplain marah-marah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Etika *waiter* dalam melayani tamu?
2. Bagaimana Etika *waiter* dalam menanggapi komplain yang di lakukan oleh tamu?

1.3 Manfaat dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui Etika seorang *waiter* dalam melayani tamu di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya.

2. Untuk mengetahui Etika seorang *waiter* dalam menghadapi komplain dari tamu Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Untuk memberi masukan kepada hotel bagaimana cara *waiter* dalam melayani tamu dan mengangani komplian dari tamu yang berada pada Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya.

2. Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap tamu di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya. Serta penelitian dapat mengetahui bagaimana cara untuk menangani suatu komplain yang dilakukan oleh seorang *waiter* di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya.

3. Bagi D3 Kepariwisataan/Bina Wisata Universitas Airlangga

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan, khususnya mengenai Etika Pelayanan *Waiters* kepada tamu Restoran Dharwangsa Hotel Singgasan Surabaya dan mengetahui bagaimana cara dalam menanggani suatu komplain yang di lakukan oleh tamu.

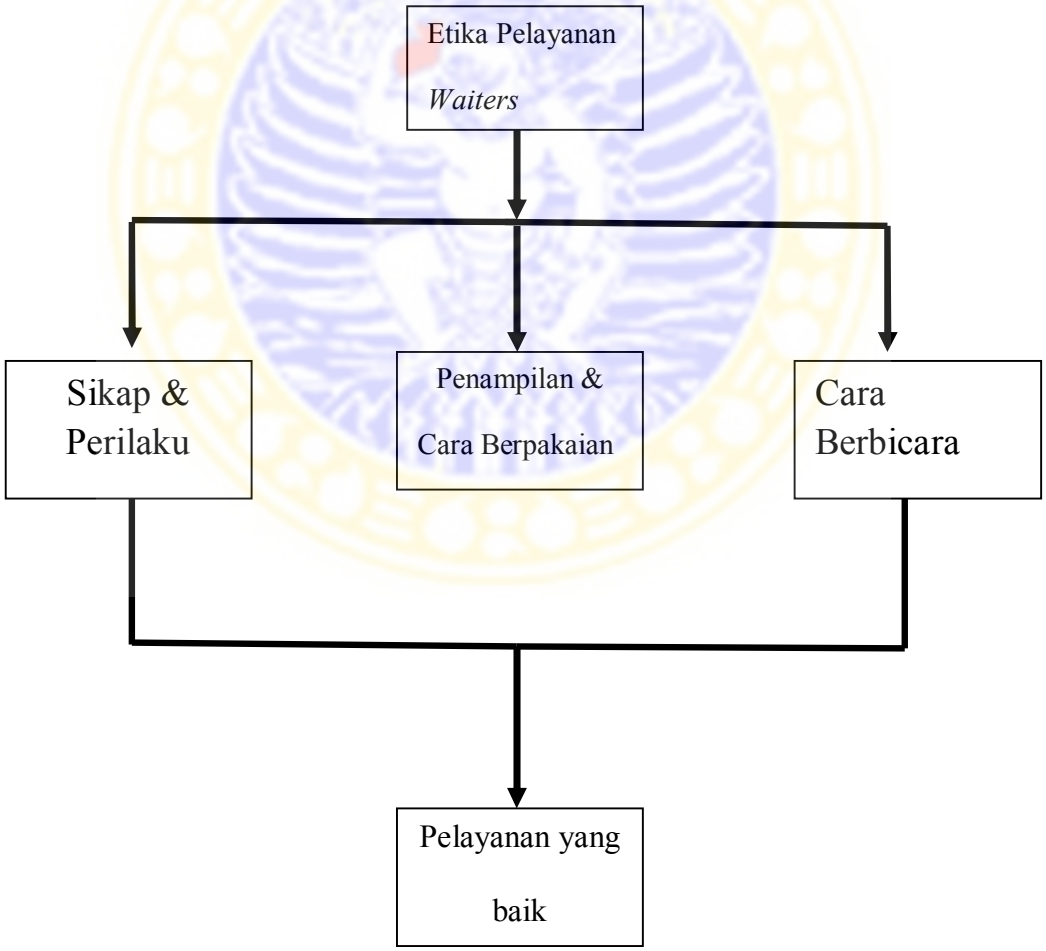
4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan bahan studi banding untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang tentang Etika Pelayanan *Waiters.*

1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya suatu penelitian.

Secara singkat kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :



Etika berasal dari bahasa yunani kuno, dari kata ethos yang memiliki arti adat, akhlak, watak, sikap, perasaan dan cara berfikir dan dalam bentuk jamak artinya kebiasaan. Jadi dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa etika adalah ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan (Bertens, 2004:4). Etika adalah tatanan tingkah laku bagi petugas yang melayani wisatawan mancanegara atau domestic serta petugas hotel, agar dapat berhubungan dengan tamu secara baik dan efektif (Sihite, 2000:41).

Fungsi Etika adalah :

1. Sebagai sarana untuk memperoleh orientasi kritis berhadapan berbagai moralitas yang membingungkan
2. Etika akan menimbulkan suatu ketrampilan untuk beragumentasi secara rasional dan kritis
3. Alat pengawas bagi pikiran dan hati nurani dalam rangka menentukan mana yang baik dan mana yang buruk (Sihite, 2000:11)

Pelayanan yang baik oleh seorang *waiter* juga harus dilengkapi dengan etika yang membuat suatu pelayanan yang memberikan nilai lebih kepada tamu hotel. Apabila sedang menangani komplain tamu harus selalu bersikap murah senyum, ramah, dan sopan.

Pelayanan adalah Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada orang lain (Kasmir, 2005:15) Etika yang baik dalam melayani tamu yaitu :

1. Penampilan dan gerak gerik
2. Sikap dan perilaku
3. Cara berpakaian
4. Cara berbicara

Empat hal diatas adalah hal penting dalam menerapkan etika dalam melayani tamu yang dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu. Etika dan pelayanan adalah dua hal yang harus dilakukan secara bersamaan untuk mendapatkan perhatian dan kenyamanan dari tamu hotel itu sendiri (Soenarno, 2006:94).

Sebagai karyawan *Food and Beverage Service* hendaknya tahu bagaimana cara melayani tamu yang baik termasuk cara menghadapi komplain. Sumber komplain biasanya muncul akibat kurangnya konsentrasi para karyawan pada saat melayani tamu. Pengertian komplain sangat beragam, salah satunya mengatakan komplain berasal dari bahasa latin *"planegere"* yang artinya memukul dan pukulan yang ditunjukan kearah dada. Entah bagaimana evolusinya saat ini komplain diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang menganggu (Handi, 2008:93).

Seorang karyawan juga harus dapat membedakan berbagai macam komplain menurut jenisnya, antara lain :

1. *Mechanical complaint* adalah komplain yang disebabkan oleh peralatan atau perlengkapan hotel yang tidak berfungsi

2. *Attitudinal complaint* adalah komplain yang disebabkan karena pelayanan yang kurang baik
3. *Unusual complaint* adalah komplain pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar

1.5 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini menggunkan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yang dimaksut dalam penelitian ini adalah metode yang menjelaskan tentang teori etika, pelayanan, *waiter* serta hal-hal yang berkaitan dengan etika pelayanan dan tempat-tempat yang bersangkutan dengan pelayanan yang ada di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya.

1.5.1 Batasan Konsep

Batasan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan judul yang diangkat oleh penulis tentang "Etika Pelayanan *Waiters* di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya". Maka penulis ingin memberikan batasan-batasan tersendiri agar tidak terjadi perbedaan dalam mengulas tulisan ini, yaitu dengan memberikan batasan tentang etika,pelayanan,komplain.

1. Etika merupakan kaidah-kaidah yang membimbing manusia untuk mengatur kelakuannya sehingga menjadi lurus dan baik (Effendy,2000:21).
2. Pelayanan dapat di artikan dengan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada orang lain (Kasmir,2005:15).

3. Komplain adalah keluhan yang menunjukkan adanya rasa ketidakpuasan (Getol,2009:227).

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Dalam penentuan lokasi peneliti mempertimbangkan beberapa aspek-aspek yang ada dan lokasi penelitian dipilih dengan mempertimbangkan :

1. Lokasi penelitian dekat dengan tempat tinggal peneliti.
2. Peneliti mendapatkan kemudahan akses dalam melakukan penelitian karena melakukan *On the Job Training*.
3. Dalam efisiensi biaya peneliti tidak mengeluarkan banyak biaya karena tempat peneliti dekat dengan tempat tinggal si peneliti.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Berdasarkan pada judul penelitian, maka penulis mengambil sumber dan data-data yang menyangkut ruang lingkup penelitian yang dimaksud, dalam hal ini informan sebagai dasar penelitian. Maksud dari informan disini adalah orang yang dimanfaatkan untuk dapat memberikan informasi. Kriteria di dalam memilih informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan banyak waktu dan banyak informasi
2. Informan masih terlibat aktif dalam lokasi penelitian
3. Informan masih bekerja di hotel tersebut
4. Informan mengetahui betul situasi dan kondisi hotel

Persyaratan dalam memilih dan menentukan informan (Moleong, 2002 : 90) adalah sebagai berikut :

1. Jujur
2. Taat pada janji
3. Patuh pada peraturan
4. Suka berbicara
5. Tidak termasuk dalam anggota salah satu kelompol yang bertentangan dalam latar penelitian
6. Mempunyai pandangan tertentu tentang uatu hal atau peristiwa yang terjadi.

Berdasar hal tersebut maka informan yang diambil dalam penelitian ini adalah :

a. Manajer *Food and Beverage Service*

Karena peran dari manajer yang memiliki penyimpanan sumber data yang dibutuhkan dalam permasalahan penelitian ini. Data yang ingin diperoleh adalah data yang lengkap, terbaru dan dampak sebenarnya berupa hasil akhir yang berhubungan dengan kepuasan tamu terhadap pencapaian penerapan etika pelayanan *waiter* di Singgasana Hotel Surabaya.

b. *Captain Waiter*

Karena peran dari *captain waiter* yang dapat memberikan gambaran atau perihal permasalahan tentang jalannya prosedur operasional Restoran Dharmawangsa. Data yang ingin diperoleh adalah adanya informasi mengenai etika pelayanan *waiter* kepada tamu dan juga etika pelayanan *waiter* dalam menghadapi komplain

c. **Tamu Hotel**

Karena pihak tamu hotel yang dapat memberikan penilaian terhadap kinerja *Food and Beverage Service* baik *waiter* maupun karyawan lainnya dari segi pandang tamu sendiri. Data yang ingin diperoleh adalah informasi mengenai pelayanan yang beberapa tamu hotel dapatkan ketika masuk di lingkungan Restoran Dharmawangsa Singgasana Hotel Surabaya.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk pendekatan penelitian kualitatif dan sumber data yang akan digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan analisis dokumen, observasi dan wawancara. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknih observasi, wawancara, dan studi dokumenter, atas dasar konsep tersebut, maka ketiga teknik pengumpulan data di atas digunakan dalam penelitian ini.

1. **Observasi**

Observasi adalah suatu pengumpulan data dengan melakukan tinjauan langsung ke tempat atau objek yang berkaitan dengan penulisan. Observasi dilakukan dan bertujuan untuk melihat secara langsung kondisi lingkungan hotel. Di sini peneliti menggunakan observasi partisipan yang akan mengamati kondisi secara langsung di lokasi tersebut. Yang dimaksud dengan

observasi partisipan adalah bahwa peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya. Hal-hal yang diamati peneliti antara lain komunikasi antara *waiter/waitress* dengan tamu dan permasalahan apa yang diperoleh di saat melayani tamu. Observasi juga dilakukan untuk mengetahui aktivitas apa saja yang dilakukan *waiter/waiters* beserta topik pembicaraannya. Dalam melakukan observasi, peneliti juga ikut serta dalam aktivitas mereka (*staff restaurant*), seperti ngobrol santai dengan topik pembicaraan apa saja, namun adakalanya topic pembicaraan diarahkan oleh peneliti tentang pengalaman mereka saat melayani tamu. Observasi yang dilakukan peneliti juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses interaksi,adaptasi serta sosialisasi yang terjadi antara karyawan hotel dan antara waiter/waitress dengan tamu hotel.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti ini adalah wawancara terbuka yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil wawancara sebagian dicatat dan sebagian direkam dalam tape recorder (Moleong,2002:135).

3. Dokumentasi

Arikunto (2006: 132) mengatakan bahwa teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.. Jenis

dokumen yang dipakai dalam penelitian ini, antara lain : profil perusahaan, struktur organisasi, data pegawai dan gambar ruang kamar, gambar ruang *meeting*, .gambar kolam renang, gambar ruang spa dan gambar ruang *fitness centre*.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Moleong (2000 : 190) mengatakan bahwa langkah-langkah atau proses analisis data, antara lain :

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi resmi,gambar foto dan sebagainya.
2. Mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi, yaitu usaha membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya.
3. Menyusun dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada langkah-langkah berikutnya.
4. Mengadakan pemeriksaan data.

Adapun pengolahan datanya, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, maka analisis datanya secara induktif, karena proses induktif ini lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagai yang terdapat dalam data dan dapat membuat hubungan antara peneliti dan responden menjadi explicit, dapat dikenal dan akuntabel (Moleong, 2000 : 5)

Hasil akhir dari melakukan penelitian ini peneliti dapat mengetahui bagaimana untuk menjadi seorang pramusaji yang baik dan benar, dan si peneliti dapat memberikan masukan dan pengetahuan baru untuk si pembaca.