

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era yang modern dan semakin berkembangnya peradaban manusia tingkat keinginan dan kebutuhan manusia semakin meningkat hal ini merupakan hal wajar dari sifat manusia semakin bertambah waktu semakin banyak pula yang diinginkan, hal ini juga akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan dan perekonomian suatu negara. Khususnya dalam bidang pariwisata dapat dilihat dari meningkatnya permintaan wisatawan baik domestik maupun internasional. Semakin tingginya permintaan pariwisata juga akan mempengaruhi pengetahuan dari manusia yang sedang melakukan kegiatan wisata, mereka yang melakukan wisata akan semakin mengetahui budaya, adat maupun kegiatan sehari-hari yang ada di kawasan wisata tersebut dan juga mempengaruhi perekonomian di kawasan daerah tujuan wisata.

Pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang bertujuan melakukan perjalanan dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Menurut Undang-Undang no 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pariwisata merupakan salah satu jenis industri yang bergerak pada bidang pelayanan dan jasa. menurut GA. Schmoll dalam buku Pemasaran Pariwisata (Yoeti, 1985), Industri pariwisata lebih cenderung berorientasi dengan menganalisa cara-cara melakukan pemasaran dan promosi hasil produk industri pariwisata. Industri pariwisata bukanlah industri yang berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu industri yang terdiri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa-jasa atau produk yang berbeda satu dengan yang lainnya. Perbedaan itu tidak hanya dalam jasa yang dihasilkan tetapi juga dalam besarnya perusahaan, lokasi atau tempat kedudukan, letak secara geografis, fungsi, bentuk organisasi yang mengelola dan metode permasalahannya, jadi maksud dari pengertian tersebut adalah industri pariwisata merupakan industri yang tidak berdiri sendiri memiliki saling keterkaitan dengan beberapa hal dan menghasilkan bentuk produk maupun jasa dan dipasarkan untuk mencapai tujuan tertentu, terutama dalam pengembangan daerah tujuan wisata.

Untuk menunjang daya tarik wisatawan maka harus terpenuhi sarana dan prasarana yang memadai agar mempermudah wisatawan. Dalam industri pariwisata ini memiliki 10 unsur pokok yaitu :

- Politik pemerintah, adalah sikap pemerintah terhadap pertumbuhan serta perkembangan wisata di negara tersebut.. Terdapat 2 faktor yaitu langsung dan tidak langsung yang pertama secara langsung sikap pemerintah terhadap kunjungan wisatawan luar negeri, kedua secara tidak langsung yaitu adanya situasi

dan kondisi yang stabil dalam perkembangan politik, ekonomi serta keamanan dalam negeri yang menjadi destinasi tujuan wisata.

- Perasaan ingin tahu, merupakan hal mendasar yang dimiliki manusia, yang ingin mengetahui segalanya selama hidupnya yang ada di dunia.
- Sifat ramah tamah, merupakan unsur yang cukup diperhatikan karena berkaitan dengan masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah destinasi tujuan wisata, karena berpengaruh terhadap keberhasilan dan sukses suatu wilayah menjadi destinasi tujuan wisata
- Jarak dan waktu, berkaitan dengan seberapa jauh lokasi tempat wisata dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mencapai destinasi tujuan wisata, dan bagaimana medan perjalanan yang ditempuh.
- Atraksi, merupakan unsur pendukung pada destinasi tujuan wisata karena atraksi yang membuat destinasi wisata menarik wisatawan. Atraksi wisata sendiri bisa secara natural seperti pemandangan alam dan lainnya, juga atraksi yang sengaja dibuat oleh manusia seperti pertunjukan seni dan lainnya.
- Akomodasi, merupakan faktor yang sangat penting. Karena akomodasi berupa rumah atau tempat tinggal sementara bagi wisatawan, dan wisatawan mengharapkan kenyamanan, pelayanan yang baik, kebersihan, serta memenuhi kebutuhan sehari – hari.

- Pengangkutan, yaitu transportasi. Dapat menggunakan alat transportasi apa untuk menuju destinasi wisata tersebut, baik melalui darat, air, maupun udara.
- Harga-harga, unsur yang sangat diperhatikan yaitu berapa harga untuk menuju dan masuk lokasi tujuan wisata, juga serta harga – harga barang yang dijual seperti cinderamata, biaya sewa hotel dan lainnya.
- Publisitas dan promosi, yang dimaksud adalah pemberitaan, kampanye atau propaganda tentang destinasi tujuan wisata, baik secara mulut ke mulut, maupun publikasi melalui internet, iklan dan lainnya.
- Kesempatan belanja, yaitu kesempatan untuk membeli barang yang bisa menjadi cinderamata khas di wisata tersebut, makananan atau minuman khas di wisata tersebut dan tentunya dapat dibawa pulang ke wilayah asal wisatawan.

Dari 10 unsur pokok industri pariwisata saling berkaitan, dan salah satunya akomodasi merupakan unsur yang cukup penting dan tidak dapat dipisahkan karena merupakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang dalam sejauh dan sepanjang perjalanannya membutuhkan serta mengharapkan kenyamanan, keenakan, pelayanan yang baik, kebersihan sanitasi yang menjamin kesehatan, serta hal hal kebutuhan hidup sehari hari yang berkelayakan dalam pergaulan international. Akomodasi dalam industri pariwisata umumnya berbentuk hotel, motel, mansion bungalow dan sejenisnya. Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan jasa pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang - orang yang

sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011). Hotel tidak hanya menyediakan tempat tinggal sementara juga memberikan pelayanan terhadap tamu yang menginap, mulai dari pelayanan kamar, pelayanan dalam menyajikan makanan dan minuman. Pelayanan menjadi salah satu unsur yang cukup penting dalam sebuah industri perhotelan karena dari pelayanan tamu dapat menilai hotel tersebut memiliki pelayanan prima atau tidak, dan tentunya jika hotel tersebut memberikan pelayanan prima tamu sangat merasa puas dan menjadi daya tarik bagi tamu tersebut untuk menginap di hotel itu lagi.

Malaysia merupakan Negara yang terletak di Asia Tenggara, negara yang terbagi menjadi 13 negara bagian dan tiga wilayah federal. Malaysia dipisahkan oleh Laut China Selatan, memiliki 11 negara bagian dan dua wilayah federal (Kuala Lumpur dan Putrajaya) di Semenanjung Malaysia, serta dua negara bagian dan satu wilayah federal (Labuan) di Malaysia Timur, Borneo. Di Malaysia sendiri terdapat 3 etnis mayoritas yaitu, Melayu, Cina dan India atau Tamil. Banyak tempat bersejarah di Malaysia, seperti Penang, Kuala Lumpur, Melaka dan Kuching, yang merupakan bukti nyata mengenai keragaman masa lalu negeri ini. Sejarah Malaysia dari mulai berkuasanya kerajaan kuno hingga penaklukan yang

dilakukan kerajaan lain, sama menawannya seperti tengaran, perayaan, dan budaya yang unik. Menjadi salah satu negara berpenduduk mayoritas muslim.

Berdasarkan data dari CEIC kunjungan wisatawan Malaysia dilaporkan sebesar 2,400,561 Person pada Juni 2019. Rekor ini naik dibanding sebelumnya yaitu 2,098,267 Person untuk Mei 2019, dengan rata-rata 1,306,117 Person dari Januari 1989 sampai Juni 2019, dengan 366 observasi. Data ini mencapai angka tertinggi sebesar 2,806,565 orang. Pada Desember 2013 rekor terendah sebesar 149,524 orang pada data *Visitors Arrivals*.

Kedatangan wisatawan ke Malaysia mampu memberi dampak positif besar untuk pertumbuhan industri perhotelan di negara ini. Ditambah dengan wisatawan lokal serta agensi dan asosiasi non-pemerintah (LSM) yang menggunakan layanan hotel dalam keberhasilan kegiatan mereka. Para pelaku bisnis perhotelan dapat memperoleh banyak uang dengan melayani mereka akomodasi dan makanan berkualitas bagi pengunjung. Data dikumpulkan dari Kementerian Pariwisata Malaysia juga menunjukkan jumlah turis asing dan penduduk Malaysia yang menggunakan layanan hotel di Malaysia selalu menggembirakan, sehingga sangat menggembirakan pertumbuhan industri perhotelan di Malaysia.

Tabel 1 Jumlah Kedatangan dan Penerimaan Wisatawan ke Malaysia

TAHUN	KEDATANGAN	PENERIMAAN (MYR)
2007	20,97 Juta	53,4 Milyar
2008	22,06 Juta	49,6 Milyar
2009	23,65 Juta	53,4 Milyar
2010	24,58 Juta	56,5 Milyar
2011	24,71 Juta	58,3 Milyar
2012	25,03 Juta	60,6 Milyar
2013	25,72 Juta	65,4 Milyar
2014	27,44 Juta	72,0 Milyar
2015	25,72 Juta	69,1 Milyar
2016	26,76 Juta	82,1 Milyar
2017	25,95 Juta	82,1 Milyar
2018	25,83 Juta	84,1 Milyar

Sumber : Data Statistik Kementerian Pariwisata Malaysia

Tabel 2 Jumlah Kedatangan Wisatawan ke Malaysia pada tahun 2018

TAHUN 2018	JUMLAH KEDATANGAN
Januari	2.276.750
Februari	2.056.613
Maret	2.192.855
April	1.957.248
Mei	1.976.961
Juni	2.275.921
Juli	2.305.324
Agustus	2.253.534
September	2.006.000
Oktober	2.103.975
November	1.989.642
Desember	2.302.422

Sumber : Data Statistik Kementerian Pariwisata Malaysia

Dari tabel di atas mengenai peningkatan wisatawan yang ada di Malaysia mulai tahun 2007 hingga tahun 2014 mengalami peningkatan yang tergolong stabil dari tahun ke

tahunnya, meskipun di tahun 2015 mengalami penurunan jumlah wisatawan yang ada di Malaysia namun setelah itu jumlah wisatawan yang berwisata di Malaysia kembali stabil hingga tahun 2018. Pada tahun 2017 merupakan kunjungan terbanyak wisatawan yang berkunjung ke Malaysia untuk berwisata namun pada 2007 merupakan kunjungan paling sedikit wisatawan yang berkunjung ke Malaysia untuk berwisata. Sedangkan pada tahun 2018 jika dilihat data wisatawan per bulannya tergolong mempunyai grafik yang kurang stabil karena terjadi naik turun dari bulan januari hingga desember tahun 2018. Pada bulan Desember merupakan jumlah wisatawan terbanyak pada tahun 2018 berjumlah 2.352.422 wisatawan, sedangkan pada bulan april tahun 2018 merupakan jumlah wisatawan terendah dengan jumlah 1.957.248 wisatawan.

Selain fasilitas dan produk yang ditawarkan oleh hotel tentunya pelayanan juga sangat menunjang dalam operasional hotel, pelayanan didapatkan dari karyawan yang bekerja di hotel tersebut, dalam melakukan tugasnya karyawan dituntut memberikan pelayanan prima agar tamu merasa puas dan akan terkesan pada hotel tersebut, sebuah hotel dianggap memiliki pelayan prima jika karyawan tersebut membuat tamu merasa nyaman, diperhatikan, semua kebutuhan tamu terpenuhi selama menginap di hotel tersebut. Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun

yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini etika sangat diperlukan dalam proses melayani tamu agar tidak menimbulkan complain dan timbulnya rasa kepuasan oleh konsumen.

Tidak berbeda dengan pelayanan di hotel, di restoran juga tentunya memiliki pelayanan dalam operasionalnya. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum (Marsum, 2005:7), dengan demikian restoran tidak hanya menjual makanan dan minuman tetapi juga memberikan pelayanan dengan baik kepada semua tamu tanpa terkecuali. Biasanya hotel berbintang selalu memiliki restoran paling tidak ada 1 restoran, pada masa lalu restoran didalam hotel hanya disediakan bagi tamu yang menginap di hotel dan tamu dari luar tidak diperkenankan makan di restoran tersebut. Namun kondisi saat ini sudah berubah restoran terbuka bagi siapa saja, tidak hanya diperuntukkan tamu dihotel saja melainkan tamu yang tidak menginap di hotel tersebut juga dapat berkunjung dan menikmati apa yang ada di restoran tersebut. Menurut Marsum WA (2005:14) terdapat dua tujuan yang sama dalam pengoperasian hotel maupun restoran yang harus dicapai dalam waktu yang bersamaan

yaitu mendapatkan keuntungan dan memberikan kepuasan bagi para tamu, dengan begitu dalam pengoperasian hotel maupun restoran pelayanan prima juga dibutuhkan dalam melakukan pelayanan agar tamu merasa puas . Karena pentingnya etika pelayanan prima di industri perhotel peneliti tertarik untuk meneliti penerapan yang di lakukan oleh waiter dan waitress disebuah restoran.

## **1.2 PERMASALAHAN**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana penerapan etika pelayanan prima oleh waiter atau waitress kepada konsumen pada Restoran Seaview di Hotel Lotus Desaru Beach Resort and Spa, Johor Bahru, Malaysia?

## **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Berikut dibawah ini merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian ini:

### **1.3.1 TUJUAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

- a) Untuk mengetahui penerapan etika pelayanan prima waiter/waitress terhadap konsumen di restaurant Seaview di Resort Lotus Desaru Beach and Spa, Johor Bahru, Malaysia?

### 1.3.2 MANFAAT

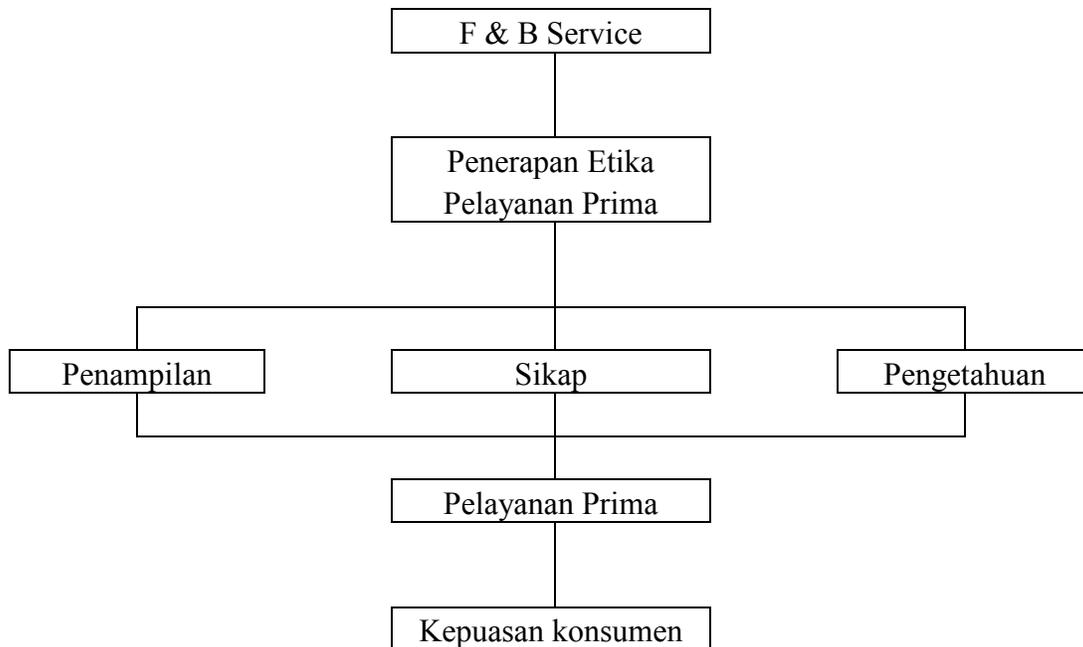
Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

- Bagi Mahasiswa
  - Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai dalam *food and beverage service* khususnya etika pelayanan prima
  - Sebagai pembelajaran untuk mengetahui betapa pentingnya etika pelayanan prima dalam dunia bekerja dan dapat menerapkannya dengan baik
- Bagi Pembaca
  - Menambah pengetahuan tentang produk dan fasilitas yang ada di hotel
  - Menambah wawasan tentang bagaimana menerapkan etika pelayanan prima pada bidang perhotelan
  - Memberikan informasi mengenai apa yang dimaksud dengan etika pelayanan prima pada bidang perhotelan
- Bagi Objek Penelitian
  - Untuk mengetahui apakah waiter/watress telah memberikan pelayanan prima dalam melayani konsumen
  - Sebagai bahan evaluasi waiter/waitress mengenai kualitas kinerja masing masing karyawan
  - Menambah wawasan dan cara menerapkan pengetahuan tentang etika pelayanan prima dibidang perhotelan

- Bagi D3 Kepariwisataaan / Bina Wisata
  - Menambah keilmuan mahasiswa dengan pengetahuan umum dan keahlian-keahlian khusus yang harus dimiliki untuk mempersiapkan diri.
  - Meningkatkan sarana prasana dalam proses belajar mengajar.
  - Mempersiapkan mahasiswa siap pakai di dunia industri perhotelan
  - Bisa menjadi salah satu inspirasi judul penelitian dengan tema yang sama bagi mahasiswa yang akan menjalani tugas akhir

#### 1.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Kerangka Pemikiran

Berdasarkan diagram kerangka pemikiran F&B Service biasanya dilakukan oleh waiter/waitress yang berada di restoran tersebut, dan waiter/waitress harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Untuk menunjang pelayanan prima maka masing-masing waiter/waitress harus memiliki penampilan yang baik atau biasa yang disebut dengan *grooming* dari ujung rambut hingga ujung kaki harus diperhatikan dan menjaga kerapian ketika bekerja, sikap atau *attitude* merupakan hal yang sepele namun jika kita sikap yang baik akan memberikan nilai tambah tersendiri, tentunya harus memiliki

pengetahuan tentang bagaimana melayani konsumen dengan prima maupun pengetahuan tentang apa saja yang menjadi produk pada restoran tersebut. Jika waiter/waitress telah menerapkan ketiga hal tersebut maka akan dikatakan telah melakukan pelayanan prima terhadap konsumen dan efek yang ditimbulkan menjadi positif. Tamu akan merasa puas dengan pelayanan di restoran tersebut dan tentunya akan menjadi daya tarik tamu untuk berkunjung kembali.

- F&B Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu bagian yang berada struktur organisasi Food and Beverage Department. Food and Beverage Department merupakan departemen yang cukup penting dalam sebuah hotel karena F&B department yang menghasilkan dan mendatangkan keuntungan bagi hotel dalam bentuk makanan dan minuman, dan juga pelayanan di restoran yang ada di hotel tersebut. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Service memiliki arti tersendiri yaitu

**S** = *Smile to everyone* (berikan senyuman kepada semua orang)

**E** = *Excellent in everything we do* (kerjakan semuanya semaksimal mungkin dan memuaskan)

**R** = *Reaching out to every guest with hospitality* (jangkau dan dekati tamu dengan penuh ramah-tamah)

**V** = *Viewing every guest as special* (memandang dengan rasa yang sangat penuh perhatian)

**I** = *Inviting guest to return* (melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan membuat tamu tersebut datang kembali)

**C** = *Creating a warm atmosphere* (selalu menciptakan suasana yang akrab/hangat terhadap tamu)

**E** = *Eye contact that shows we care* (mata sesekali harus kontak dengan pandangan tamu, sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu)

F&B service sendiri terdiri dari 2 bagian yaitu *front service* dan *back service*. *Front service* merupakan Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan *room service*, *Back service* merupakan bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *steward*

Bagaimana waiter dan waitress dikatakan menerapkan etika pelayanan prima, terdapat 3 unsur yaitu penampilan, sikap, dan pengetahuan.

- Penampilan

Penampilan atau yang biasa disebut dengan grooming adalah bagaimana melakukan pembentukan diri seseorang menjadi lebih menarik terutama pada fisik namun dalam porsi yang ideal. Bagaimana kita menggunakan pakaian, dan menjaga kerapian ketika akan melakukan suatu pekerjaan, memperhatikan kerapian dari ujung rambut hingga ujung kaki. Pada industri perhotelan penampilan merupakan hal yang sangat dibutuhkan karena dalam melakukan pekerjaan semua karyawan dituntut harus memiliki penampilan yang baik dan menarik. Penampilan diri seseorang waiter/s akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan, terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik. Beberapa ketentuan tentang penampilan :

1. Kebersihan badan (*Cleanlines of the body*). Kebersihan badan harus mendapat perhatian utama, badan yang kotor dan tidak terpelihara kebersihannya akan langsung merusak pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk itu seseorang waiter/waitress harus mandi 2 kali sehari .

2. Kulit (*skin*). Kesehatan dan kesegaran kulit harus mendapat perhatian yang utama. Kulit juga sangat menentukan nilai dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu. Harus banyak minum, makan buah-buahan, cukup tidur dan istirahat untuk menjaga kesehatan tubuh. Segala macam penyakit kulit harus diberantas.
3. Rambut (*hair*). Masalah rambut juga tidak boleh diabaikan begitu saja. Rambut ialah mahkota bagi diri dan harus dijaga kebersihannya, kesehatan dan kerapiannya. Cuci rambut dengan shampoo yang serasi dalam waktu tertentu untuk menjaga kebersihan rambut. Pergunakan minyak rambut, sisir dengan rapi. Rambut yang acak-acakan mencerminkan pribadi yang acak-acakan juga. Bebaskan rambut dari kutu dan ketombe, jaga agar jangan sampai menimbulkan aroma atau bau yang tidak sedap. Pria tidak dibenarkan memanjangkan rambut. Dilarang menyisir rambut atau menggaruk-garuk kepala ditempat umum terutama didekat dapur, meja makan dan peralatan makan. Dilarang memegang rambut atau kepala pada saat melayani tamu. Bagi wanita dibenarkan memanjangkan rambut hingga atas bahu. Tetapi jika dipanjangkan lebih dari sebatas bahu dengan alasan pribadi maka rambut harus ditutup dengan hair net.
4. Kumis dan Jenggot (*Beard and Moustachi*). Bagaimana juga service yang diberikan kepada tamu akan bernilai lebih baik jika karyawan yang memberikannya tidak memelihara kumis dan jenggot khususnya untuk pria. Oleh sebab itu memelihara kumis dan jenggot dilarang sama sekali.

5. Tangan dan Kuku (*Hands and Nails*). Kuku dan tangan harus bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Harus mencuci tangan sehabis merokok atau keluar dari toilet. Seorang karyawan tata hidangan makanan tidak boleh memelihara dan memanjangkan kuku. Ujung kuku kaki harus dipotong rapi dan tidak kelihatan kotor. Hindari pemakaian cat kuku untuk perempuan.
6. Mulut dan Gigi (*Mouth and Teeth*). Bagian ini merupakan bagian terpenting dan tidak boleh dianggap remeh. Hal ini disebabkan karena setiap karyawan akan berhadapan dengan setiap tamu, atasan dan juga teman kerja. Sikatlah gigi minimal 2kali dalam sehari dengan menggunakan pasta dan sikat gigi yang serasi. Sering berkumur-kumur apalagi jika berjam-jam tidak makan sesuatu, bila perlu berkumur menggunakan *mouthwash*. Makanlah dengan teratur, kesehatan perut akan berhubungan dengan rongga mulut.
7. Kaus kaki dan sepatu (*Stocking and Shoes*). Kebersihan dan kesegaran kaki haruslah dipelihara secara cermat. Kaus kaki tidak boleh dipergunakan secara panjang sehingga menimbulkan bau kotoran busuk. Pakai talcum powder pada telapak kaki supaya tetap segar meskipun banyak berjalan atau berdiri. Pada waktu malam hari, ganjalah betis dan tumit dengan bantal sehingga ketinggiannya melebihi kepala, dengan cara demikian peredaran darah akan berjalan lancar dan akan mengurangi keletihan dan jari kaki tidak cepat rusak. Hindari pemakaian sepatu yang ujungnya lancip agar tidak menimbulkan keletihan. Bahan sepatu harus terbuat dari kulit yang

bewarna gelap, selalu disemir sehingga bersih dan mengkilap. Selalu perhatikan telapak sepatu, apakah ada sepatu yang menonjol. Wanita dilarang memakai sepatu yang bertumit tinggi ketika sedang bertugas. Dianjurkan memakai stocking yang sama dengan warna kulit.

8. Emas dan Perhiasan (*Gold and Jewelry*). Dilarang memakai perhiasan secara menyolok. Karyawan pria atau wanita dilarang memakai *ear ring* ketika bertugas. Hindari segala bentuk penampilan menyolok ketika bertugas.
9. Pakaian Seragam (*Uniform*). Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan uniform yang akan diberikan kepada karyawan dalam periode yang telah ditentukan, karena uniform ini dianggap sebagai cermin dari perusahaan. Melalui seragam akan dilihat bagaimana corak manajemen perusahaan tersebut. Oleh sebab itu para karyawan harus memperhatikan ketentuan tentang uniform adalah pakaian seragam yang diberikan harus dan hanya dipakai dalam kerja, harus merasa bangga dengan seragam tersebut, seragam harus senantiasa dirawat secara baik agar tetap rapi, bersih dan tahan lama, pakaian dinas harus dikenakan dengan baik dan benar. Waiter harus memakai dasi bila hotel menetapkan harus menggunakan dasi. Hendaknya selalu memperhatikan kerapian penampilan dicerminkan yang terdapat di ruang loker bila ada loker.

- Sikap

Sikap atau *attitude* merupakan hal dasar yang dimiliki oleh setiap manusia, bagaimana cara kita bersikap terhadap orang lain, atau lingkungan sekitar, sikap tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan. Sikap sering dikaitkan dengan kesiapan mental individu yang mempengaruhi dan juga menentukan kegiatan individu yang bersangkutan dalam merespon obyek atau situasi yang mempunyai arti baginya. Sikap selalu berkenaan dengan suatu objek dan sikap terhadap objek yang disertai dengan perasaan positif maupun negatif. Pengertian sikap yang dikemukakan menurut Syamsudin (1997: 10) adalah tingkah laku atau gerakan-gerakan yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut terdapat proses saling merepon, saling mempengaruhi serta saling menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial.

Dalam dunia perhotelan sikap merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan pelayanan, waiter/watress yang tidak memiliki good attitude atau sikap yang baik dalam memberikan pelayanan akan membuat konsumen tidak suka dan menimbulkan komplain. Dalam industri jasa seperti perhotelan memang diharuskan memiliki sikap yang baik, ramah kepada konsumen bahkan terhadap sesama karyawan hotel. Dan bila kita memiliki sikap yang baik akan memberikan nilai tambah kepada diri kita sendiri dengan begitu maka akan banyak orang yang segan dengan kita.

- Pengetahuan

Secara umum Pengetahuan dapat diartikan suatu Informasi yang telah diketahui berdasarkan atas seseorang. Pengetahuan sendiri tidak memiliki batas baik pada segi deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip serta prosedur. menurut Notoadmojo (2002), Mendefinisikan Pengetahuan berupa ide atau hasil dari sebuah aktivitas/Prilaku manusia yang telah terjadi setelah penginderaan dari objek tertentu. Dalam dunia perhotelan pengetahuan juga cukup penting karena kita harus mengetahui terlebih dahulu apa saja yang dipelajari, kemudian baru kita dapat menerapkan atau mempraktikan dalam dunia kerja. Pengetahuan di industri perhotelan tidak hanya berupa teori namun bisa berupa pengetahuan tentang apa saja yang ada dalam hotel tersebut, apa saja yang di produksi di dalam hotel tersebut. Dalam proses pelayanan terkadang konsumen bertanya tentang menu apa saja yang dihidangkan, terbuat dari apa, bahkan acara pengolahannya. Bila waiter/waitress dapat menjawab semua makan akan sangat bagus dan mendapat penilaian bahwa waiter/waitress juga mengetahuai apa saja yang ada di hotel tersebut, dan tidak hanya menyajikan makanan dan minuman. Dalam ilmu tata hidang waiter/waitress diwajibkan mengetahui menu apa yang dihidangkan di restoran tersebut agar ketika menjelaskan/menjawab pertanyaan kepada tamu bisa dengan mudah tidak perlu bertanya atau bahkan tidak menjawab.

- Pelayanan prima

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai layanan yang memberikan keramahan dan kejelasan yang benar-benar jelas. Layanan prima memang tak lepas dari yang namanya kepuasan konsumen. Jadi secara umum ini berarti pelayanan yang akan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan. Dengan adanya layanan prima tersebut akan memberikan timbal balik baik yaitu pelanggan akan senantiasa memakai produk Anda dan tidak akan berpindah ke lain hati.

Terlepas dari pengertiannya, memberikan pelayanan prima itu seharusnya wajib hukumnya. Pelayanan prima sendiri bisa membuat timbal balik yang baik tak hanya kepada pelanggan saja tetapi bagi yang memberikan layanan tersebut. Sebagai contoh bagi pelanggan, mendapatkan pelayanan prima bisa membuat merasa nyaman dan tenang. Pelanggan merasa dihormati sekali dengan adanya hal itu. Kemudian bagi pemilik/penjual akan mendapatkan pelanggan setia karena pelanggan sering mendapatkan pelayanan yang baik. Jadi, pengertian pelayanan prima itu harus benar-benar diresapi supaya kedua belah pihak mendapatkan keuntungan. Pada industri perhotelan pelayanan prima memang wajib dilakukan di semua departemen tanpa kecuali. Untuk waiter/waitress dapat melakukan pelayanan prima mereka harus diberikan pelatihan agar mampu bekerja dengan baik dan profesional. Pelayanan prima dapat diberikan oleh waiter/waitress yang telah mampu menerapkan grooming, attitude dengan ditambah pengetahuan tentang tata hidang dan

produk, bagaimana mereka berpenampilan, cara mereka menservice tamu, dan cara memperlakukan tamu.

- Kepuasan konsumen

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran (2007:177) mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan karena merupakan faktor penting bagi perusahaan, juga dapat meningkatkan daya jual perusahaan. Konsumen yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung akan datang kembali untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut

Dalam memberikan pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus berupaya untuk mengacu pada tujuan utama yaitu kepuasan konsumen. Sebagai pihak yang melayani kita tidak akan tahu secara jelas apakah konsumen yang datang benar-benar merasa puas atau tidak karena mereka yang merasakannya.

## **1.5 METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata kata, gambar dan bukan angka. Dengan ini maka laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, karena dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan penggunaan bahan dokumen lainnya dengan melihat pokok permasalahan seperti yang diketahui dalam melakukan pemanfaatan limbah sehingga menjadi ramah lingkungan.

Penelitian deskriptif kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2014 : 4 ) adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang – orang yang diamati. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

### **1.5.1 BATASAN KONSEP**

Batasan konsep akan mengarahkan peneliti untuk melakukan penelitian dengan focus yang diharapkan. Informasi – informasi yang didapat dalam proses penelitian dapat mewakili setiap focus yang ditentukan. Sesuai judul dari penelitian ini mengenai etika pelayanan prima pada suatu restaurant disebuah hotel. Maka memperelajari tentang penerapan waiter/waitress pada Restaurant Seaview di Lotus Desaru Beach Resort and Spa, dalam melakukan etika pelayanan prima.

Etik (etika) berasal dari kata ethos (Bahasa Yunani) yang berarti karakter, watak kesusilaan atau adat. Sebagai suatu subyek, etika akan berkaitan dengan konsep yang dimiliki oleh individu ataupun kelompok untuk menilai apakah tindakan – tindakan yang telah dikerjakannya itu salah atau benar, buruk atau baik. Etika merupakan suatu cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai atau norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya. Pada penelitian ini yang dimaksud dari etika adalah sifat yang harus dimiliki oleh seorang waiter/waitress, tingkah laku bagaimana seorang waiter/waitress dalam menghadapi berbagai macam tamu yang datang.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar, mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan. (Atep,2003:27)

Waiter/waitress adalah karyawan di sebuah restoran dan bertemu secara langsung dengan tamu dalam melakukan pekerjaannya berhubungan dengan ilmu tata hidang. Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidang adalah bagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun luar hotel.

## **1.5.2 TEKNIK PENENTUAN LOKASI**

Lokasi yang diambil oleh peneliti adalah Restaurant Seaview yang berada di dalam Lotus Desaru Beach Resort & SPA, Sdn, Bhd Johor Bahru merupakan salah satu resort

berbintang 4 yang terletak Jl. Desaru, Bandar Penawar, 81930 Kota Tinggi, Johor Darul Ta'azim, Malaysia

1. Salah satu resort yang menjadi tujuan utama untuk menginap di wilayah Johor Bahru, Malaysia
2. Resort yang terbilang ramai dengan tingkat occupancy 90% pada setiap harinya.
3. Lotus Desaru Beach Resort & SPA, Sdn, Bhd mempunyai lokasi yang ideal untuk liburan, kelompok insentif, pertemuan kecil, pernikahan, dan bahkan reuni keluarga.
4. Satu-satunya resort yang bekerja sama dengan perusahaan Petronas di wilayah Johor Bahru, Malaysia

### **1.5.3 TEKNIK PENENTUAN INFORMAN**

Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, namun peran penelitalah yang menentukan alur penelitian. Informan yang dimaksud disini adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dimana dari informan informan tersebut diharapkan akan diperoleh informasi yang lebih mendalam serta hasil penelitian yang lebih baik. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dengan kesuka-relaannya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai dan sikap (Moleong, 2014:132)

Kegunaan informan bagi peneliti adalah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat memebenahkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang

belum mengalami latihan etnografi (Moleong, 2014:132) adapun syarat dan penentuan informan yang di lakukan berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. Orang yang minimal 2 tahun bekerja di Restoran Seaview
2. Orang yang intensif menyatu dengan kegiatan, terlibat secara penuh, aktif pada lingkungan yang menjadi penelitian
3. Orang yang mempunyai banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi yang diperlukan
4. Orang yang dalam memberikan informasi dilakukan secara terbuka tanpa ada yang ditutupi atau diolah sebelumnya.
5. Orang yang responsive dan dapat menyesuaikan diri
6. Orang yang jujur dan dapat menepati janji
7. Orang yang tidak termasuk salah satu anggota kelompok yang bertikai dalam latar penelitian

Dalam hal ini informan yang diambil peneliti adalah

1. Head of Human Resource/Senior Human Resource orang yang memiliki tugas menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan

yang telah ditentukan. Juga membantu memberikan data internal dari perusahaan. Seperti sejarah, logo dan kelengkapan fasilitas yang ada.

2. Manager/Supervisor Restoran Seaview seorang yang memimpin seluruh seluruh karyawan yang ada di restoran dan bertanggung jawab terhadap pelayanan bawahan serta menerima keluhan tamu, dapat memberikan data berupa pengamatan selama menjadi manager/supervisor terhadap staff dalam menerapkan etika pelayanan prima.
3. Waiter/waitress, 2 karyawan dari restoran yang berhubungan langsung dengan tamu dalam hal pelayanan. Dapat memberikan data mengenai bagaimana penerapan etika pelayanan prima yang telah dilakukan.

#### **1.5.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti biasanya telah memiliki dugaan berdasarkan teori yang ia gunakan, dugaan tersebut disebut dengan hipotesis. Untuk membuktikan hipotesis secara empiris, seorang peneliti membutuhkan pengumpulan data untuk diteliti secara lebih mendalam. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan 3 cara yaitu wawancara, observasi dan penggunaan bahan dokumen.

Metode wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung

informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Supardi, 2006 : 99). Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yaitu wawancara yang akan mengajukan pertanyaan dan orang yang akan diwawancarai yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang akan diajukan (Moleong,2005:186). Maksud mengadakan wawancara antara lain mengkontruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan. Peneliti menggunakan wawancara bebas terpimpin dalam hal ini melakukan kombinasi wawancara bebas dan wawancara terpimpin, yang didalam pelaksanaanya pewawancara sudah membawa pedoman tentang apa yang akan ditanyakan secara garis besar, karena lebih mudah karena pertanyaan yang diajukan bergantung pada pewawancara tersebut jadi bergantung pada spontanitas dalam mengajukan pertanyaan kepada terwawancara. Bahan yang dijadikan sumber pertanyaan secara garis besar berhubungan dengan penerapan etika pelayanan prima oleh waiter/waitress di Retoran Seaview, dan terdapat poin-poin utama dalam pertanyaan untuk mengetahui penerapan etika pelayanan prima oleh waiter/waitress di Retoran Seaview yang telah tercantum pada pedoman wawancara.

Pengertian Observasi Secara Umum adalah Proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Dapat dikatakan juga bahwa Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian atau lapangan untuk mengetahui secara langsung

kondisi yang terjadi atau untuk membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian. Kegiatan observasi ini menjadi salah satu dari teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, yang direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitasnya). Kartini Kartono mendefinisikan Observasi sebagai pengujian dengan maksud atau tujuan tertentu mengenai sesuatu, khususnya dengan tujuan untuk mengumpulkan fakta, satu skor atau nilai, satu verbalisasi atau pengungkapan dengan kata-kata segala sesuatu yang telah diamati. Alasan peneliti melakukan observasi karena peneliti ikut berkontribusi langsung dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi berperan serta maksud dari observasi berperan serta dalam setiap kegiatan sehari-hari, melakukan aktivitas yang dilakukan oleh orang yang diteliti. Merasakan secara langsung lingkungan sehari-hari orang diteliti. Alasan penggunaan observasi berperan serta yaitu agar mempermudah dalam proses mengamati dan mengetahui proses secara langsung dalam mendapatkan data data yang diinginkan.

Menurut Sugiyono (2008; 83) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan / menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya hal senada diungkapkan Bogdan (seperti dikutip Sugiyono)

*“ in most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative produce by an individual which describes his or her own actions, experience, and beliefs”*

yang berarti kebanyakan tradisi penelitian kualitatif, frasa dokumen pribadi digunakan secara luas merujuk pada setiap narasi orang pertama yang dihasilkan oleh seorang individu yang menggambarkan tindakan, pengalaman, dan keyakinannya sendiri. Ada beberapa keuntungan dari penggunaan studi dokumen dalam penelitian kualitatif, seperti yang dikemukakan Nasution (2003; 85) :

1. Bahan dokumenter itu telah ada, telah tersedia, dan siap pakai.
2. Penggunaan bahan ini tidak meminta biaya, hanya memerlukan waktu untuk mempelajarinya.
3. Banyak yang dapat diambil pengetahuan dari bahan itu bila dianalisis dengan cermat, yang berguna bagi penelitian yang dijalankan.
4. Dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian.
5. Dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data.
6. Merupakan bahan utama dalam penelitian historis.

Dalam mencari data peneliti menggunakan data yang telah ada baik buku terbitan, literatur, arsip, dokumen resmi, juga mendapat data dari teori teori yang ada pada hasil penelitian sebelumnya. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini seperti data internal mengenai sejarah maupun berbagai fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

### **1.5.5 TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam penelitian ini, studi yang dilakukan adalah studi deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata yang menjelaskan fenomena yang terjadi, gambar bukan angka angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Moleong, 2014: 11) Menurut Sugiyono dalam Iskandar (2008:221), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi dengan cara melakukan penilaian data, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Tujuan analisis data agar mempermudah penulis dalam mengolah dan menjadikan sebuah laporan yang mudah dipahami oleh pembaca nantinya serta upaya yang dilakukan oleh peneliti dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari sehingga penulis dengan mudah merangkai kata dan menjadikannya sebuah tulisan yang menarik untuk dibaca oleh pembaca.

