Gema Wisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata
Volume 22 Nomor 2 Mei 2026
e-ISSN: 2774-8987; p-ISSN: 1411-5077, Hal 49-56
DOI: https://doi.org/10.56910/gemawisata.v22i2.714
Available online at: https://stiepari.org/index.php/gemawisata

Implementasi Pelayanan Prima di Restoran Internasional : Studi Kasus Mahasiswa Magang di Lanta Nice Beach Resort

Alif Bagus Prayoga[1], Rd Hera Merdeka K. K[2], Asfitri Hayati[3]
[1-3] Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia
Email : sanandreasalif@gmail.com[1], heramerdeka@gmail.com[2], hayatiasfitri@gmail.com[3]

Korespondensi penulis: sanandreasalif@gmail.com

Abstract*. This study aims to examine the implementation of excellent service by internship students at the restaurant of Lanta Nice Beach Resort, an international resort known for its high service standards. Excellent service is a key element in the tourism and hospitality industry, particularly in resort restaurants that cater to guests from diverse cultural backgrounds. This research adopts a case study method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews with internship students and restaurant staff, and field documentation. The findings indicate that the internship students are able to apply excellent service principles, such as maintaining buffet cleanliness, timely food service, and using effective and friendly communication in English. Nonetheless, they face challenges in adapting to international work culture and using a foreign language in dynamic settings. This study recommends enhanced communication and stress management training for internship students to improve service quality. The findings are expected to serve as input for resort management in mentoring interns and for educational institutions in designing more contextual and effective internship programs aligned with the needs of the global hospitality industry.*

Keywords*: Communication, Excellent Service, Hospitality Industry, Internship Students, International Resort*.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan pelayanan prima oleh mahasiswa magang di restoran Lanta Nice Beach Resort, sebuah resor internasional yang menjunjung tinggi standar layanan. Pelayanan prima merupakan elemen penting dalam industri pariwisata dan perhotelan, khususnya di restoran resor yang melayani tamu dari berbagai latar belakang budaya. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan mahasiswa magang dan staf restoran, serta dokumentasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa magang mampu menerapkan prinsip pelayanan prima seperti menjaga kebersihan area prasmanan, menyajikan makanan tepat waktu, serta menggunakan komunikasi yang ramah dan efektif dalam bahasa Inggris. Namun, mereka juga menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan budaya kerja internasional dan penggunaan bahasa asing dalam situasi kerja yang dinamis. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan komunikasi dan manajemen stres bagi mahasiswa magang agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen resor dalam membimbing peserta magang, serta bagi lembaga pendidikan dalam merancang program magang yang lebih efektif, kontekstual, dan sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan internasional.

Kata kunci: Komunikasi, Pelayanan Prima, Industri Perhotelan, Mahasiswa Magang, Resor Internasional.

1. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan sektor yang berkembang pesat dan memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian global. Kemajuan teknologi, komunikasi, dan transportasi telah memperluas akses wisatawan ke berbagai destinasi, sehingga menuntut peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di sektor restoran yang menjadi bagian penting dari pengalaman wisatawan. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan yang melebihi harapan pelanggan merupakan kunci keberhasilan bisnis di industri ini. Dalam konteks globalisasi, kebutuhan akan pelayanan prima semakin kompleks karena melibatkan tamu dari berbagai latar belakang budaya dan ekspektasi.

Received: Maret 01, 2025; Revised: April 15, 2026; Accepted: Mei 20, 2026; Published: Mei 31, 2026

Berbagai studi menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan, tetapi juga mencakup aspek komunikasi efektif, sikap ramah, dan kebersihan lingkungan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Restoran di dalam resor internasional berperan penting dalam menciptakan citra dan loyalitas pelanggan. Lanta Nice Beach Resort adalah contoh resor yang menerapkan standar layanan internasional sekaligus menjadi tempat praktik mahasiswa magang dari berbagai negara.

Studi terdahulu (Kandampully et al., 2015; Santos & Meneses, 2020) menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dan kepekaan budaya dalam layanan restoran. Sementara itu, penelitian Rahman et al. (2021) menunjukkan adanya kekurangan kajian yang secara khusus membahas pengalaman dan tantangan mahasiswa magang dalam menerapkan pelayanan prima di lingkungan resor internasional multikultural.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, artikel ini mengangkat permasalahan utama: bagaimana mahasiswa magang menerapkan prinsip pelayanan prima di restoran Lanta Nice Beach Resort, serta faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat proses tersebut**.** Hipotesis yang diajukan adalah bahwa mahasiswa magang yang mendapatkan pelatihan intensif, pendampingan berkualitas, serta dukungan teknologi, akan mampu memberikan pelayanan prima meskipun menghadapi kendala bahasa dan budaya. “Komunikasi antarbudaya yang efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam pelayanan restoran internasional untuk memenuhi harapan pelanggan yang beragam” (Saputra & Kurniawati, 2022).

Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelayanan prima oleh mahasiswa magang di restoran Lanta Nice Beach Resort, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, serta memberikan rekomendasi bagi pihak resor dan institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas program magang.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep pelayanan prima didefinisikan sebagai pelayanan dengan standar tinggi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, meliputi aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal (Tjiptono, 2014). Pelayanan prima menjadi hal yang sangat penting dalam industri perhotelan dan restoran, terutama di restoran internasional yang melayani pelanggan dari berbagai latar belakang budaya (Kotler & Keller, 2016). “Dengan adanya pemahaman tentang pelayanan prima, staf Hotel Pacific Palace dapat mempersiapkan diri untuk bekerja di industri perhotelan yang semakin kompetitif” (Simatupang et al., 2023).

Dalam konteks restoran internasional, kemampuan komunikasi dan pemahaman lintas budaya menjadi faktor kunci dalam menerapkan pelayanan prima (De Mooij, 2019). Staf restoran harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang beragam agar pelayanan dapat berjalan efektif dan memuaskan. “Pelayanan prima memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap tamu” (Nugraha et al., 2022).

Selain itu, teori pembelajaran melalui magang menjelaskan bahwa mahasiswa yang menjalani magang memiliki kesempatan untuk menerapkan teori pelayanan dalam praktik nyata di dunia kerja. Melalui pengalaman ini, mereka dapat mengasah keterampilan dan menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan prima (Lestari, 2021).

Berdasarkan landasan teori tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana mahasiswa magang mengimplementasikan pelayanan prima di restoran internasional Lanta Nice Beach Resort serta kendala yang mereka alami selama proses tersebut. “Penguasaan bahasa Mandarin mendukung daya saing staf dalam memberikan pelayanan lintas budaya” (Simatupang & Diana, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Bagian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan prima oleh mahasiswa magang di restoran Lanta Nice Beach Resort, Thailand. Pendekatan ini dipilih agar dapat mengeksplorasi pengalaman dan persepsi mahasiswa terkait layanan di lingkungan restoran internasional.

Partisipan penelitian terdiri dari empat mahasiswa Program Studi Pariwisata yang melaksanakan magang selama satu bulan di restoran tersebut pada tahun 2024. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposif karena keterlibatan langsung mereka dalam aktivitas pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara daring, baik melalui chat maupun video call, disesuaikan dengan keterbatasan akses ke lokasi. Selain itu, digunakan pula dokumentasi pendukung berupa video aktivitas, foto-foto area restoran, serta materi pelatihan dan prosedur operasional standar (SOP). Validitas dan keandalan data diperkuat dengan menerapkan triangulasi sumber data.

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang sudah melalui proses validasi oleh dosen pembimbing, pengawas magang, dan pembimbing penelitian.

Pedoman tersebut mengacu pada aspek-aspek pelayanan prima seperti kecepatan layanan, komunikasi yang efektif, sikap ramah, serta penanganan keluhan pelanggan.

Data dianalisis menggunakan pendekatan tematik melalui proses transkripsi, pengkodean, dan identifikasi tema utama untuk menyajikan gambaran yang mendalam tentang praktik pelayanan prima oleh mahasiswa magang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di restoran Lanta Nice Beach Resort, Thailand, selama periode Desember 2024 hingga Januari 2025. Data diperoleh melalui wawancara daring dengan empat mahasiswa Program Studi Pariwisata yang mengikuti program magang selama satu bulan. Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan secara bertahap dengan jadwal yang disesuaikan, mengingat kendala akses langsung ke lokasi. Selain wawancara, data juga dilengkapi dengan dokumentasi pendukung berupa video aktivitas, foto area restoran, serta materi pelatihan dan prosedur operasional standar (SOP). Pendekatan triangulasi digunakan untuk memperkuat keakuratan dan validitas data.

B. Hasil Penelitian

1. Kebersihan Area Prasmanan

Kebersihan menjadi fokus utama selama magang. Para peserta magang melaporkan bahwa menjaga kebersihan area prasmanan sangat penting untuk memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan. Pembersihan dilakukan rutin setiap jam untuk menghindari adanya sisa makanan atau tumpahan yang dapat mengurangi kenyamanan pengunjung. Gambar 1 memperlihatkan area prasmanan yang tertata dan bersih, mencerminkan upaya staf dalam menjaga standar kebersihan.



Gambar 1. *Area prasmanan yang bersih dan terjaga secara berkala oleh staf.*

Temuan ini sejalan dengan studi Choe dan Kim (2018) yang menyatakan bahwa persepsi kebersihan ruang makan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di industri makanan dan minuman. Beberapa peserta menghadapi kesulitan mengatur waktu kebersihan saat jam sibuk, sehingga pihak resort mengimplementasikan jadwal pembersihan yang lebih terstruktur.

2. Kecepatan Layanan

Kecepatan pelayanan menjadi perhatian penting, terutama saat volume tamu meningkat. Mahasiswa magang menghadapi tekanan untuk mempertahankan kecepatan pelayanan agar antrian dan waktu tunggu berkurang. Strategi seperti pembagian tugas dan koordinasi staf diterapkan untuk menjaga efisiensi. Temuan ini mendukung model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menegaskan pentingnya respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Resort memberikan pelatihan manajemen waktu agar mahasiswa dapat beradaptasi dengan ritme kerja yang cepat. Tabel berikut merangkum temuan utama terkait kebersihan, layanan kecepatan, dan komunikasi, beserta solusi yang diterapkan selama masa magang.

Tabel 1. Ringkasan Aspek Pelayanan, Temuan, dan Solusi yang Diimplementasikan

Aspek Layanan	Deskripsi Temuan	Solusi yang Diimplementasikan
Kebersihan Prasmanan	Area prasmanan memiliki waktu momen kotor yang ramai.	Siswa inisiatif membersihkan dengan cara rutin.
Kecepatan Layanan	Para tamu menunggu lama saat sarapan.	Atur shift staf & siapkan alat lebih awal.
Komunikasi dengan Tamu	Ada kendala bahasa.	Gunakan basis Bahasa Inggris Isyarat & Bahasa.

3. Komunikasi dengan Tamu

Komunikasi efektif dan ramah memperkuat hubungan staf dan tamu. Mahasiswa meningkatkan kemampuan komunikasi lintas budaya dengan menggunakan bahasa Inggris dan komunikasi non-verbal. “Komunikasi efektif lintas budaya menjadi kunci utama dalam pelayanan restoran internasional untuk memenuhi ekspektasi tamu dari berbagai negara”



Gambar 2. Mahasiswa magang melayani tamu internasional dengan ramah dan profesional.

(Rahman & Widodo, 2023). Gambar 3 memperlihatkan praktik komunikasi langsung mahasiswa saat mencatat pesanan tamu asing. Sesuai dengan Kotler dan Keller (2016), komunikasi yang baik sangat penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Namun, beberapa mahasiswa mengalami tantangan memahami

aksen dan kebiasaan budaya tamu, sehingga pelatihan komunikasi lanjutan sangat dibutuhkan.

C. **Pembahasan**

Penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa magang dapat menerapkan pelayanan prima secara efektif dengan fokus pada kebersihan, kecepatan layanan, dan komunikasi. Temuan ini konsisten dengan Choe dan Kim (2018) yang menekankan pentingnya kebersihan untuk kepuasan pelanggan. Responsivitas dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) mendukung pentingnya kecepatan pelayanan. Selain itu, teori komunikasi Kotler dan Keller (2016) menggarisbawahi peran komunikasi dalam membangun loyalitas pelanggan.

Meski demikian, kendala pengelolaan waktu kebersihan pada jam sibuk dan tantangan komunikasi lintas budaya perlu perhatian. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan dan penjadwalan yang lebih baik sangat dianjurkan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa magang dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mahasiswa magang di Lanta Nice Beach Resort, Thailand, mampu menerapkan prinsip pelayanan prima secara efektif meskipun hanya menjalani masa magang selama satu bulan dan menghadapi tantangan bahasa serta adaptasi budaya. Aspek kebersihan prasmanan, kecepatan pelayanan, dan komunikasi dengan tamu menjadi elemen utama yang mendukung kepuasan pelanggan di lingkungan restoran internasional.

Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan, pembimbingan, serta kolaborasi antara lembaga pendidikan dan industri dalam mendukung kesiapan mahasiswa menghadapi praktik global. "Mahasiswa magang yang memperoleh pendampingan intensif mampu mengimplementasikan standar pelayanan prima sesuai dengan tuntutan industri perhotelan modern" (Nugroho & Lestari, 2024). Pengalaman magang internasional terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi teknis dan soft skills mahasiswa, "Pengalaman magang secara signifikan meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa, terutama dalam aspek soft skills seperti komunikasi, kerja tim, dan pelayanan pelanggan" (Prasetyo & Anggraeni, 2021). serta menjadi bagian penting dalam pembentukan profesional pariwisata berstandar global. "Pelayanan prima yang diberikan oleh mahasiswa magang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama jika mereka mendapat pelatihan yang memadai dan bimbingan langsung dari staf berpengalaman" (Wulandari & Hartono, 2023).

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada durasi. Untuk itu, disarankan penelitian lanjutan dilakukan dalam periode yang lebih panjang, dengan pendekatan observasi langsung dan cakupan peserta yang lebih beragam. Fokus penelitian juga dapat dikembangkan ke aspek lain seperti manajemen konflik, kepuasan pelanggan internasional, serta peran teknologi dalam mendukung layanan perhotelan global.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian ini. Terima kasih khusus disampaikan kepada pihak manajemen Lanta Nice Beach Resort yang telah memberikan izin dan fasilitas bagi pelaksanaan penelitian, serta kepada mahasiswa magang yang bersedia berbagi pengalaman dan informasinya. Penulis juga mengapresiasi bimbingan dan masukan dari dosen pembimbing serta rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu dan praktik pelayanan di industri pariwisata dan perhotelan.

DAFTAR REFERENSI

Choe, J. Y., & Kim, S. (2018). Impact of clean restaurant environments on customer satisfaction and behavioral intentions. Journal of Hospitality and Tourism Management, 37, 15–22. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.09.001

De Mooij, M. (2019). Consumer behavior and culture: Consequences for global marketing and advertising (3rd ed.). SAGE Publications.

Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27(3), 379–414. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0151

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Lestari, D. (2021). Peran magang dalam meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa. Jurnal Pendidikan dan Karier, 9(1), 45–53.

Nugraha, F. A., Pratama, R. A., & Wibowo, A. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di industri restoran. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 14(2), 89–97.

Nugroho, D., & Lestari, R. (2024). Efektivitas pendampingan mahasiswa magang di industri perhotelan. Jurnal Pendidikan Vokasi, 12(1), 66–74.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Prasetyo, H., & Anggraeni, R. (2021). Pengaruh pengalaman magang terhadap peningkatan soft skills mahasiswa pariwisata. Jurnal Ilmu Pendidikan dan Humaniora, 5(3), 33–41.

Rahman, M. S., & Widodo, A. (2023). Komunikasi efektif dalam pelayanan tamu internasional di sektor perhotelan. Jurnal Komunikasi Pariwisata, 10(1), 21–30.

Rahman, M. S., Yusof, N., & Ibrahim, H. (2021). Hospitality internship experiences: Challenges and learning outcomes in multicultural workplaces. Journal of Hospitality and Tourism Education, 33(2), 127–139. https://doi.org/10.1080/10963758.2020.1865479

Santos, V., & Meneses, R. (2020). Interpersonal communication in hospitality service encounters: A review and research agenda. International Journal of Hospitality Management, 89, 102555. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102555

Saputra, I. M., & Kurniawati, R. (2022). Komunikasi antarbudaya dalam pelayanan restoran berbasis internasional. Jurnal Komunikasi Internasional, 7(2), 99–110.

Simatupang, Y., & Diana, R. (2022). Pengaruh kemampuan bahasa asing terhadap pelayanan prima di hotel berbintang. Jurnal Perhotelan Indonesia, 11(1), 23–31.

Simatupang, Y., Sari, T. A., & Nugraheni, D. (2023). Pelatihan pelayanan prima untuk staf hotel dalam meningkatkan daya saing. Jurnal Manajemen Perhotelan, 8(2), 54–61.

Tjiptono, F. (2014). Service, quality & satisfaction (3rd ed.). Andi Offset.

Wulandari, S., & Hartono, R. (2023). Pengaruh bimbingan staf terhadap kinerja mahasiswa magang dalam pelayanan pelanggan. Jurnal Praktik Profesi, 2(1), 12–20.