

PENGARUH KOMPETENSI WAITER DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HEALTHY LOUNGE RUMAH SAKIT TELOGOREJO SEMARANG

Barata SatriaWicaksono

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
(STIEPARI) Semarang

Abstrak Penelitian ini dilakukan pada Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kompetensi waiter dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Healthy Lounge. Metode yang digunakan dalam penelitian dan metode penyajian datanya adalah kuantitatif dengan mengambil tempat penelitian di Rumah Sakit Telogorejo Semarang, adapun teknik pengumpulan data berupa Kuesioner, observasi, studi pustaka. Hasil analisis data menunjukkan bahwa untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan waiter yang berkompeten dan operasional kerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak manajemen maupun kepuasan tamu. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent, uji model, uji hipotesis, dan namun sebelum dilakukan uji tersebut makan yang dilakukan pertama adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil analisis regresi menunjuka bahwa peningkatan mutu hygiene dan sanitasi terhadap kepuasan konsumen. Maka hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan nilai F yang signifikan, dengan nilai korelasi determinasi (R^2) sebesar 0,279. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara nyata terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama dengan kecepatan hubungan sebesar 27,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan tamu perlu adanya peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan yang baik.

Kata kunci : Kompetensi Waiter dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu

Abstract. This research was conducted at the Healthy Lounge of Telogorejo Hospital Semarang which aims to analyze and explain the effect of waiter competence and service quality on guest satisfaction in the Healthy Lounge. The method used in the study and the method of presenting the data is quantitative by taking the place of research in Telogorejo Hospital Semarang, as for data collection techniques in the form of Questionnaire, observation, literature study. The results of the data analysis show that to create good service quality requires a competent waiter and work

Received Maret 30, 2020; Revised April 2, 2020; Mei 22, 2020

*Corresponding author, e-mail address

operations in accordance with the SOP that has been set by the company. The sample used in the study was 100 respondents. The results of the study are expected to provide useful information for management and guest satisfaction. The data obtained were processed using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis uses multiple regression analysis to determine the effect of independent variables on the dependent variable, model test, hypothesis testing, but before the test is conducted the first meal is validity and reliability testing. Regression analysis results indicate that the improvement of hygiene and sanitation quality to customer satisfaction. Then the results of multiple regression analysis showed a significant F value, with a correlation value of determination (R²) of 0.279. This shows that the competence and quality of service significantly affect guest satisfaction together with a relationship speed of 27.9%. This shows that to improve guest satisfaction there needs to be an increase in competence and good service quality.

Keywords: *Waiter competence and service quality to guest satisfaction*

PENDAHULUAN

Kota Semarang merupakan kota besar dan salah satu yang dijadikan menjadi tempat untuk peluang berbisnis yang besar khususnya adalah rumah sakit. Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit pada masyarakat. Juga bisa digunakan sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis. Rumah Sakit Telogorejo Semarang yang merupakan rumah sakit pilihan para konsumen baik dari kota Semarang sendiri maupun luar kota sekalipun. Agar pemasaran rumah sakit tersebut terus berkembang maka, berbagai macam cara dilakukan untuk menarik peminat para pengunjung atau pasien agar mau menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Semakin banyak tamu, pengunjung, pasien yang menggunakan jasa rumah sakit tersebut, maka semakin banyak keuntungan yang didapat oleh rumah sakit tersebut.

Di Rumah Sakit Telogorejo Semarang selain membangun untuk bidang khususnya dibidang medis, pelayanan orang sakit, disana sendiri juga membangun sebuah lounge seperti halnya meniru gaya dan infrakstuktur dari hotel tersebut, tujuan sendiri dibangun sebuah healthy lounge dirumah sakit telogorejo adalah tempat untuk sekedar berkunjung dan makan di lounge tersebut ditargetkan untuk umum baik itu para pengunjung/tamu yang tiba dirumah sakit, pasien yang sudah sembuh, bahkan staff rumah sakit sendiri yang hanya sekedar mampir untuk mencoba sensasi yang ada

dihealthy lounge tersebut. Di dalam aktivitas operasional Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang semua kegiatan terjadi mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan Lounge. Selain kegiatan di restoran, tamu juga tidak luput dalam menggunakan jasa pemesanan makanan dan minuman baik hanya sekedar untuk bersantai maupun kegiatan pertemuan dengan relasi di Lounge.

Tamu biasanya mendatangi Lounge menjelang waktu pagi sampai malam dan menikmati live music yang disediakan di Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Selain bartender, salah satu faktor pendukung kelancaran dalam melayani para tamu ialah adanya peran waiter. Hal tersebut dimaksudkan karena tidak dijualnya minuman alcoholic seperti halnya minuman yang dijual di hotel pada umumnya. Di Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang lebih mencondongkan penjualan berbagai minuman sehat/healthy drink seperti aneka Juice, hot drink/minuman Panas, dan cold drink/minuman dingin. Dan untuk makanannya terdapat berbagai jenis makanan sehat/healthy food seperti aneka salad, soup, aneka sandwich, dan makanan utama/main course seperti nasi goreng beras merah, chicken grilled with sauce mushroom, rice chicken piccata, dan rice fish curry. Tamu dapat menikmati live music dari hari Senin sampai dengan Sabtu. Dari uraian di atas, ruang lingkup yang terdapat pada Food and Beverage Service sangat berkaitan erat satu sama lain, namun peran yang paling penting di sini ialah pelayanan yang diberikan oleh seorang waiter yang berkompeten untuk kelancaran operasional.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi

Kompetensi waiter/waitress yaitu kombinasi antara tingkah laku dan keahlian bersosialisasi yang dapat dipraktikan oleh seorang pramusaji. Kompetensi waiter/waitress yaitu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh ketrampilan, dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan seorang pramusaji, seperti pengetahuan mengenai produk makanan dan minuman, ketepatan waktu, teknik penjualan, kepuasan pelanggan dan keluhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi waiter/waitress yaitu kombinasi antara tingkah laku dan keahlian dalam bersosialisasi yang dilandasi dengan ketrampilan dan

pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang menjadi tuntutan pekerjaan sebagai seorang pramusaji.

Kompetensi dibagi menjadi tiga, sebagai dasar penilaian terhadap job performance perusahaan yaitu: Knowledge Pengetahuan dari berbagai macam informasi atau pengetahuan yang dimiliki seseorang yang kemudian diterapkan dalam pekerjaan serta mengetahui bagaimana dan kapan pengetahuan tersebut digunakan. Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mempunyai peran di dalam meningkatkan perusahaannya. 2. Skill Adalah ketrampilan, kemampuan atau kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil training dan pengalaman yang didapat. 3. Attitude Kecenderungan sikap/tingkah laku dalam merepon berbagai macam aspek seseorang obyek, ataupun situasi.

Waiter

Definisi waiter/waitress yaitu karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (table setting) untuk tamu berikutnya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (service quality) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Tjiptono:2005). Sedangkan kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kepuasan Tamu

Kepuasan Tamu Menurut Kotler (2003) “a person feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing product received performance (or Outcome) in relations to the person’s expectation” perasaan senang atau kecewa.

METODE PENELITIAN

Populasi Penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2005). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu data kunjungan konsumen pada bulan Desember 2017 adalah tamu yang datang ke Healthy Lounge. Model analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah model regresi berganda. Model analisis statistik ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel-variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat dengan menggunakan data cross.

HASIL PENELITIAN

Pengaruh Kompetensi waiter terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari pengajuan hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi waiter terhadap Kepuasan tamu, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompetensi waiter memiliki berbagai macam berupa pemberian informasi yang disampaikan oleh seorang waiter kepada tamu baik itu ucapan dan tulisan sudah jelas, pengetahuan yang dimiliki waiter yang diberikan kepada tamu mampu menghafal makanan dan minuman serta bahan apa saja yang dipakai apakah termasuk sudah jelas, keterampilan yang dimiliki waiter dalam pelayanan apakah sudah baik, kemampuan yang diberikan oleh waiter tentang segi service/pelayanan sudah sesuai harapan yang diinginkan oleh tamu, Sikap tubuh waiter dalam melayani makanan dan minuman termasuk baik, dan gaya bicara yang dilakukan waiter kepada tamu dalam melakukan pelayanan sudah baik.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kompetensi waiter diantara 6 indikator yang diteliti, diantaranya gaya bicara yang dilakukan waiter kepada tamu dalam melakukan pelayanan sudah baik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,749. Indikator tersebut memberi pengaruh yang baik

terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan indikator tersebut akan membuat pelanggan merasa puas. Indikator tentang pemberian informasi yang disampaikan oleh seorang waiter kepada tamu baik itu ucapan dan tulisan yang sudah jelas memberikan pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,436. Karena tidak semua orang begitu paham dan mungkin belum mengerti apa yang diucapkan dan dijelaskan oleh waiter kepada tamu tentang menu sehat dan juga komposisi apa saja yang ada pada makanan sehat yang ada di Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

Indikator juga memberikan pengaruh tentang pengetahuan yang dimiliki waiter yang diberikan kepada tamu mampu menghafal makanan dan minuman serta bahan apa saja yang dipakai apakah termasuk sudah jelas dengan pengaruh sebesar 0,662, begitu juga dengan indikator keterampilan yang dimiliki waiter dalam pelayanan apakah sudah baik memiliki pengaruh sebesar 0,633, indikator ini juga memiliki pengaruh yang cukup besar tentang kemampuan yang diberikan oleh waiter tentang segi service/pelayanan sudah sesuai harapan yang diinginkan oleh tamu karena akan menambah kepuasan oleh tamu karena pelayanan yang diberikan oleh waiter sudah baik 0,667. Indikator sikap tubuh waiter dalam melayani makanan dan minuman termasuk baik dengan pengaruh sebesar 0,561.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan sesuai dengan SOP, maka para pelanggan akan merasa terpuaskan. Merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Tjiptono:2005). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para tamu atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Berdasarkan dari uji validitas variabel, diantara 10 indikator yang diteliti, yaitu indikator keinginan waiter memenuhi kebutuhan dan pelayanan yang diinginkan oleh tamu merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,734. Apabila pelayan melayani ramah dengan penuh perhatian yang tulus maka pelanggan akan merasa terpuaskan. Sedangkan sikap respon waiter akan

kebutuhan tamu yang memerlukan pelayanan indicator memiliki pengaruh sebesar 0,599, sedangkan indikator pelayanan yang diberikan waiter sudah tergolong baik dan adanya keinginan waiter untuk melayani dan memenuhi apa yang diinginkan oleh tamu merupakan indicator yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 0,423.

Indikator waiter selalu siap setiap saat apabila tamu memerlukan bantuan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu dengan pengaruh sebesar 0,463, indikator waiter tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit kepada tamu memiliki dengan pengaruh sebesar 0,425. Indikator sebelum meninggalkan tempat, waiter memberitahu dan mengingatkan kepada tamu tentang ada barang yang tertinggal memiliki cukup tinggi pengaruhnya sebesar 0,601, indikator adanya kejujuran waiter dalam memberikan bill pembayaran diberikan kepada tamu dengan pengaruh sebesar 0,499. indikator tersedianya telepon yang memadai sebagai media komunikasi karyawan dengan pengaruh sebesar 0,535, indikator seragam yang dipakai oleh waiter tergolong rapi dan sopan dengan pengaruh sebesar 0,472.

Pengaruh Kompetensi Waiter dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu.

Uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi waiter dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan tamu di Healthy Lounge Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan tamu, di antara 6 indikator yang diteliti, indikator konsumen yang puas cenderung menggunakan jasa yang diberikan, serta merekomendasikan kepada orang lain merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,777. Sedangkan konsumen akan selalu memakai jasa pelayanan Healthy Lounge, karena kualitas pelayanan waiter tergolong ramah dan sopan merupakan indikator yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan tamu, yaitu sebesar 0,541.

Indikator setelah konsumen berkunjung di Healthy Lounge, kualitas pelayanan waiter baik. Maka merasa puas dan kemudian merekomendasikan / memberikan informasi kepada orang lain memiliki cukup tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan tamu, yaitu sebesar 0,679. Indikator identifikasi pangsa pasar dan memahami harapan tamu sudah tergolong cukup baik yang diberikan oleh pihak manajemen Healthy

Lounge memiliki pengaruh sebesar 0,579, indikator strategi pemasaran, dan pengukuran umpan balik dari kepuasan konsumen sudah tergolong baik memiliki pengaruh sebesar 0,631, indikator konsumen yang puas cenderung membeli kembali produk yang ditawarkan memiliki pengaruh sebesar 0,619. Jadi semua indikator-indikator di atas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada pengaruh antara variabel kompetensi waiter terhadap kepuasan tamu di *Healthy Lounge* Rumah Sakit Telogorejo Semarang.
2. Ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Healthy Lounge* Rumah Sakit Telogorejo Semarang.
3. Ada pengaruh antara kompetensi waiter dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu di *Healthy Lounge* Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

Saran

1. Kepada manajemen *Healthy Lounge* Rumah Sakit Telogorejo Semarang diharapkan untuk terus melakukan upaya maksimal guna peningkatan kompetensi *waiter* yang baik dan berkesinambungan sehingga akan meningkatkan kepuasan konsumen yang nantinya diharapkan berdampak baik bagi *Healthy Lounge* Rumah Sakit Telogorejo Semarang.
2. Standar kompetensi *waiter/waitress* yang diterapkan di *Healthy Lounge* sudah baik, sehingga perlu dipertahankan.
3. Penampilan para *staff* sudah baik dan rapi sehingga dapat dipertahankan
4. Kebersihan di area *Healthy Lounge* Rumah Sakit Telogorejo Semarang sudah

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, Rosihan. 2016. Mengelola Rumah Sakit. Banjarmasin : Lambung Mangkurat University Press.
- Arief, Rahman Abdul. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- A.Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry, 1985. “ Problems and Strategies in Services Marketing”. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Elhaitammy, 1990. Service Excelence, ujung tombak bank marketing, bank dan manajemen. Yogyakarta : Andi.
- Komar, Ricard. 2006. Hotel Management : Penerbit Grasindo
- Kotler, Phillip, dan Gery Armstrong. 2003. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran . Jakarta: PT Indeks.
- Marsum, WA, 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Soenarno, Adi, 2003. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2005. Metodologi Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Sujawerni, Wiratna. V. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Brand Manajemen & Strategy. Yogyakarta : Andi.