

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi global maupun nasional. Pariwisata tidak hanya mendorong peningkatan devisa dan investasi, tetapi juga memengaruhi perkembangan sosial, budaya, dan ekonomi masyarakat di berbagai daerah. Sebagai sektor yang multidimensi, keberhasilan industri pariwisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik destinasi, tetapi sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diterima wisatawan selama melakukan perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman wisata yang memuaskan merupakan hasil dari kombinasi antara keunggulan destinasi dan mutu layanan yang diberikan oleh para pelaku industri. Demolingo (2022) menegaskan bahwa integrasi antara daya tarik wisata, fasilitas yang memadai, dan pelayanan berkualitas menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dan membangun keberlanjutan sektor pariwisata.

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan kekayaan budaya, keragaman etnis, dan bentang alam yang unik memiliki potensi besar dalam menarik kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik. Namun demikian, keunggulan fisik destinasi tidak akan memberikan dampak optimal apabila tidak diimbangi dengan standar pelayanan yang tinggi. Dalam konteks persaingan global yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat menentukan. Wisatawan modern memiliki karakteristik yang lebih kritis, memiliki ekspektasi tinggi, dan sangat dipengaruhi oleh informasi digital yang tersedia secara terbuka. Kehadiran platform ulasan seperti TripAdvisor, Google Reviews, dan Online Travel Agent (OTA) menyebabkan kualitas layanan hotel menjadi aspek yang mudah dievaluasi oleh publik. Dengan demikian, pelayanan prima bukan hanya menjadi nilai tambah, tetapi merupakan syarat utama untuk mempertahankan daya saing (Demolingo et al., 2023).

Pada sektor perhotelan, kualitas pelayanan menjadi aspek fundamental yang sangat menentukan persepsi tamu terhadap keseluruhan pengalaman menginap. Pradini (2021) menyatakan bahwa fasilitas fisik yang memadai belum cukup untuk menciptakan kepuasan tamu apabila tidak diiringi dengan mutu pelayanan yang baik. Sebaliknya, hotel dengan fasilitas standar dapat memperoleh penilaian positif apabila mampu menawarkan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam interaksi langsung antara staf hotel dengan tamu, menjadi elemen utama dalam membangun loyalitas tamu dan mendorong promosi dari mulut ke mulut (positive word of mouth).

Perkembangan industri perhotelan di kawasan perkotaan seperti Jakarta menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kawasan bisnis TB Simatupang, sebagai salah satu koridor pertumbuhan ekonomi, menjadi lokasi strategis bagi berbagai hotel berbintang yang bersaing dalam menawarkan layanan berkualitas. RA Premiere Simatupang sebagai hotel bintang empat hadir dengan konsep “home away from home” yang menekankan kenyamanan, kehangatan, dan layanan personal bagi para tamunya. Dengan segmentasi tamu yang beragam, mulai dari tamu bisnis, ekspatriat, hingga keluarga yang tinggal jangka panjang, kualitas pelayanan pada setiap unit operasional menjadi faktor penentu dalam membangun citra hotel.

Pelayanan prima merupakan salah satu elemen terpenting dalam industri perhotelan dan restoran, karena kualitas pelayanan menjadi penentu utama bagi kepuasan dan loyalitas tamu. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, pelayanan tidak lagi dianggap sebagai aktivitas tambahan, tetapi menjadi inti dari operasional perusahaan. Bagyono (2010) menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang diberikan secara profesional, terencana, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan tamu sehingga memberikan pengalaman terbaik. Pelayanan prima mencakup aspek teknis dan non-teknis, mulai dari ketepatan penyajian, kecepatan layanan, kebersihan, hingga sikap ramah dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Kualitas pelayanan tidak hanya

diukur dari hasil pelayanan yang diterima tamu, tetapi juga dari proses dan interaksi yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Firmansyah menegaskan bahwa pelayanan prima memiliki tujuan utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan memastikan bahwa tamu mendapatkan pengalaman positif selama berada di lingkungan layanan.

Konsep pelayanan excellent atau service excellence menjadi pengembangan dari pelayanan prima, yaitu pelayanan dengan standar tertinggi yang mampu melampaui harapan tamu. Pelayanan excellent menuntut setiap karyawan, terutama pramusaji yang berhadapan langsung dengan tamu, untuk memiliki kemampuan memberikan layanan yang bukan hanya baik, tetapi luar biasa. David menyatakan bahwa service excellence menekankan pentingnya interaksi yang berkualitas antara karyawan dan tamu, di mana aspek emosional seperti rasa dihargai dan diperhatikan menjadi bagian penting dari pengalaman pelanggan. Pelayanan excellent tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan, melainkan juga dari sikap profesional, empati, konsistensi, serta kemampuan menghadirkan kenyamanan yang berkesan bagi tamu. Firmansyah dan Administrasi menambahkan bahwa organisasi yang berfokus pada pelayanan excellent harus menciptakan budaya layanan yang kuat, di mana seluruh karyawan memiliki komitmen yang sama untuk memberikan pelayanan yang superior secara berkelanjutan.

Dalam operasional restoran hotel, peran pramusaji menjadi sangat penting karena mereka adalah garda terdepan yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Pramusaji bukan hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menjadi representasi profesionalisme, kualitas layanan, dan citra restoran secara keseluruhan. Bagyono (2019) menjelaskan bahwa pramusaji harus memiliki keterampilan teknis, seperti pengetahuan mengenai menu, teknik penyajian makanan dan minuman, serta standar kebersihan dan sanitasi. Selain itu, pramusaji perlu menguasai keterampilan non-teknis seperti kemampuan berkomunikasi, empati, kepercayaan diri, dan kesopanan, karena interaksi interpersonal memiliki dampak yang sangat besar terhadap pengalaman tamu. Seorang pramusaji

harus mampu memahami karakter tamu, tanggap terhadap kebutuhan mereka, serta mampu memberikan solusi cepat ketika terjadi keluhan atau permasalahan.

Pelayanan prima dan service excellence yang diberikan pramusaji berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan tamu. Kepuasan tamu bukan hanya bergantung pada kualitas makanan, tetapi juga pada bagaimana tamu dilayani. Firmansyah menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan tamu dan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang diberikan pramusaji lebih baik daripada ekspektasi tamu, maka tingkat kepuasan meningkat dan memungkinkan terciptanya loyalitas. Namun, jika pelayanan buruk meskipun makanan berkualitas, tamu tetap cenderung merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa peran pramusaji tidak dapat diremehkan dalam membangun pengalaman yang menyeluruh bagi pelanggan.

Selain berkontribusi pada kepuasan tamu, pelayanan prima juga berdampak pada citra dan reputasi restoran. Dalam era digital, tamu dengan mudah memberikan ulasan melalui media sosial dan platform daring seperti Google Review atau TripAdvisor. Pelayanan yang buruk akan cepat menyebar dan merugikan perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang excellent akan meningkatkan kepercayaan publik dan menarik lebih banyak tamu. Oleh karena itu, restoran perlu melatih pramusaji secara intensif agar mereka mampu memberikan layanan terbaik. Pelatihan mencakup kemampuan teknis seperti standar penyajian, higienitas, dan pengetahuan produk, serta kemampuan non-teknis seperti hospitality, komunikasi, bahasa tubuh, manajemen emosi, dan kemampuan menghadapi komplain.

Penerapan pelayanan prima dan service excellence memerlukan dukungan organisasi melalui standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. SOP menjadi panduan bagi pramusaji untuk memberikan layanan yang konsisten, terukur, dan sesuai standar. David (2017) menekankan bahwa konsistensi layanan adalah indikator penting dalam service excellence, karena tamu mengharapkan pengalaman yang sama baiknya setiap kali mereka berkunjung. SOP juga membantu meminimalisir kesalahan dalam

pelayanan, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan koordinasi antarbagian. Dengan adanya pedoman tersebut, pramusaji dapat menjalankan tugas lebih efisien dan profesional.

Pramusaji juga bertanggung jawab menciptakan suasana restoran yang nyaman dan menyenangkan. Mereka harus mampu menyambut tamu dengan senyuman, menunjukkan keramahan, dan memberikan perhatian penuh. Sikap positif ini akan meningkatkan citra restoran di mata tamu dan memberikan kesan bahwa restoran menghargai setiap pelanggan yang datang. Selain itu, pramusaji berperan dalam mencocokkan kebutuhan tamu dengan rekomendasi menu, memberikan saran yang tepat, serta memberikan pengalaman yang personal. Empati dan kemampuan memahami kebutuhan tamu menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

Salah satu unit layanan yang memiliki kontribusi besar dalam membentuk persepsi tamu adalah restoran hotel. Restoran menjadi tempat di mana tamu berinteraksi secara langsung dan intens dengan staf hotel, sehingga mutu pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Menurut Belia dan Yen (2022), pelayanan yang diberikan oleh pramusaji memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif, karena proses pelayanan melibatkan interaksi verbal dan nonverbal yang mencerminkan profesionalitas suatu hotel. Senada dengan itu, Hanafi (2023) menegaskan bahwa pramusaji memiliki tanggung jawab untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi secara tepat, cepat, dan sopan. Mulai dari ketepatan dalam mencatat pesanan, kemampuan menjelaskan menu, hingga respons terhadap keluhan tamu, seluruh aspek tersebut menentukan tingkat kepuasan tamu restoran hotel.

Konsep pelayanan prima (service excellence) mengedepankan kemampuan penyedia layanan untuk tidak hanya memenuhi standar prosedur operasional, tetapi juga memberikan pengalaman yang melebihi harapan tamu. Dalam konteks restoran hotel, pelayanan prima tercermin dari sikap profesional, kemampuan komunikasi yang efektif, dan ketepatan penyajian. Hal ini sejalan dengan prinsip hospitality yang berorientasi pada

kenyamanan tamu dan penciptaan pengalaman yang berkesan. Filosofi RA Hospitality yang menekankan bahwa “people are the hotel” memperkuat pentingnya kualitas sumber daya manusia sebagai representasi utama dari layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pramusaji menjadi garda terdepan dalam menciptakan citra positif hotel.

Meskipun demikian, dinamika operasional industri perhotelan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima tidak selalu berjalan secara konsisten. Berbagai faktor seperti beban kerja tinggi pada jam operasional tertentu, perbedaan kompetensi staf, minimnya pelatihan lanjutan, serta tekanan pekerjaan dapat memengaruhi kualitas layanan. Inkonsistensi layanan inilah yang sering menjadi penyebab munculnya keluhan tamu ataupun penurunan tingkat kepuasan, meskipun fasilitas fisik yang tersedia telah memadai. Dengan meningkatnya persaingan hotel di kawasan TB Simatupang, evaluasi terhadap penerapan pelayanan prima menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang terhadap Kepuasan Tamu” dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana penerapan pelayanan prima diimplementasikan oleh pramusaji dan sejauh mana pelayanan tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini akan menelaah aspek-aspek pelayanan yang meliputi keramahan, ketepatan, kecepatan, komunikasi, dan kemampuan problem solving sebagai indikator utama pelayanan prima. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, baik dari sisi internal seperti kompetensi pramusaji, maupun faktor eksternal seperti beban kerja dan prosedur operasional.

Penelitian ini memiliki nilai akademis dengan memperkaya kajian mengenai pelayanan prima dan kepuasan tamu di sektor perhotelan, khususnya pada unit Food & Beverage yang merupakan titik kritis dalam pengalaman menginap tamu. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan

dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi manajemen RA Premiere Simatupang dalam meningkatkan kompetensi pramusaji, memperbaiki alur pelayanan, meningkatkan program pelatihan, serta menyempurnakan standar operasional layanan restoran hotel. Upaya tersebut penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten dan mampu meningkatkan daya saing hotel di tengah kompetisi industri perhotelan yang semakin ketat. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting tidak hanya dari sisi teoretis dan akademis, tetapi juga dari perspektif praktis dan strategis bagi pengembangan layanan perhotelan. Implementasi pelayanan prima yang efektif dan konsisten menjadi kunci dalam mewujudkan kepuasan tamu, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan usaha perhotelan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, pelayanan prima, service excellence, dan peran pramusaji adalah tiga elemen yang tidak dapat dipisahkan dalam industri restoran dan perhotelan. Ketiganya saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal. Pelayanan prima menjadi dasar layanan, sedangkan service excellence merupakan standar yang ingin dicapai agar layanan mampu melampaui harapan. Pramusaji menjadi pelaksana utama yang menjalankan kedua konsep tersebut dalam interaksi sehari-hari dengan tamu. Jika restoran mampu menerapkan ketiga elemen ini dengan baik, maka peluang terciptanya kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan reputasi positif akan semakin besar. Konsep ini menjadi pondasi penting bagi setiap restoran yang ingin berkembang dan bertahan dalam industri kompetitif.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting tidak hanya dari sisi teoretis dan akademis, tetapi juga dari perspektif praktis dan strategis bagi pengembangan layanan perhotelan. Implementasi pelayanan prima yang efektif dan konsisten menjadi kunci dalam mewujudkan kepuasan tamu, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan usaha perhotelan di masa mendatang.

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa strategi RA Premiere Simatupang dalam mempertahankan pelayanan prima pramusaji?
2. Mengapa penerapan pelayanan prima penting dalam meningkatkan kenyamanan tamu?
3. Bagaimana RA Premiere Simatupang dalam mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis implementasi pelayanan prima pramusaji di restoran Hotel RA Premiere Simatupang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja pelayanan melalui analisis NVIVO.

D. MANFAAT PENELITIAN

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa:
Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa memperluas pemahaman tentang indikator yang berpengaruh terhadap strategi peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan yang dapat diterapkan saat mahasiswa terjun ke dunia industri nanti.
2. Bagi akademis
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi baru untuk memperkaya koleksi bacaan di universitas nasional. Dengan begitu, penelitian ini juga dapat mendukung proses pembelajaran dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.
3. Bagi Perusahaan
Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Diharapkan hasil penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas tamu di Hotel Ra premiere simatupang

