

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. STRATEGI RA PREMIERE SIMATUPANG DALAM MEMPERTAHANKAN PELAYANAN PRIMA PRAMUSAJI

Ra Simatupang Hotel Jakarta merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan TB Simatupang, Jakarta Selatan. Hotel ini hadir sebagai bagian dari perkembangan kawasan TB Simatupang yang dikenal sebagai salah satu pusat bisnis baru (secondary central business district) di Jakarta. Pertumbuhan gedung perkantoran, pusat komersial, serta hunian vertikal di wilayah Cilandak dan sekitarnya mendorong kebutuhan akan akomodasi yang representatif bagi pelaku bisnis, ekspatriat, maupun wisatawan domestik.

Sejak awal operasionalnya, Ra Simatupang Hotel mengusung konsep business hotel yang dipadukan dengan serviced apartment, sehingga tidak hanya melayani tamu dengan masa tinggal singkat (short stay), tetapi juga tamu dengan masa tinggal menengah hingga panjang (long stay). Konsep ini disesuaikan dengan karakteristik kawasan yang didominasi oleh aktivitas perkantoran dan perusahaan multinasional.

Secara fisik, hotel ini memiliki sekitar 110–120 unit kamar dan apartemen dengan berbagai tipe, mulai dari Deluxe Room hingga One Bedroom dan Two Bedroom Apartment yang dilengkapi dengan fasilitas dapur (kitchen set) untuk mendukung kebutuhan tamu jangka panjang. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas standar hotel berbintang empat seperti pendingin ruangan, televisi, akses internet, meja kerja, serta kamar mandi pribadi.

Dalam aspek fasilitas penunjang, Ra Simatupang Hotel memiliki satu restoran utama yang menyajikan hidangan lokal dan internasional, serta layanan room service bagi tamu yang menginginkan pelayanan makan di kamar. Selain itu, hotel ini juga menyediakan fasilitas ruang pertemuan (meeting room) dan ballroom yang digunakan untuk kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), baik oleh perusahaan maupun instansi pemerintah.

Pelayanan (service) yang diberikan mencakup layanan resepsionis 24 jam, housekeeping harian, layanan laundry, keamanan 24 jam, pusat kebugaran (fitness center), kolam renang, serta area parkir yang memadai. Dengan

dukungan sumber daya manusia yang profesional, hotel ini berupaya mempertahankan standar pelayanan sesuai klasifikasi hotel berbintang empat.

Seiring dengan berkembangnya infrastruktur transportasi di Jakarta Selatan, termasuk kemudahan akses menuju kawasan bisnis dan pusat perbelanjaan, Ra Simatupang Hotel terus mempertahankan posisinya sebagai akomodasi strategis yang berorientasi pada kebutuhan pasar bisnis dan keluarga di wilayah Jakarta Selatan.

Pelayanan prima merupakan fondasi utama bagi keberhasilan operasional restoran hotel berbintang, termasuk RA Premiere Simatupang. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari Food & Beverage Manager, Supervisor Restoran, HRD, kitchen staff, serta tiga pramusaji, dapat disimpulkan bahwa hotel memiliki strategi yang komprehensif, terarah, dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa pramusaji mampu memberikan pelayanan optimal kepada setiap tamu. Pelayanan prima tidak hanya dimaknai sebagai pelayanan yang ramah dan cepat, tetapi juga mencakup profesionalisme, ketelitian, koordinasi antardepartemen, serta kemampuan memahami kebutuhan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima merupakan proses yang tidak berdiri sendiri, melainkan hasil sinergi antara pelatihan, pengawasan, budaya kerja, dan manajemen kualitas yang diterapkan secara konsisten.

Salah satu strategi utama yang diterapkan RA Premiere Simatupang adalah pelatihan rutin bagi seluruh staf restoran, baik yang baru bergabung maupun staf yang telah bekerja dalam waktu lama. Pelatihan mencakup berbagai aspek penting seperti standar grooming, teknik komunikasi efektif, kemampuan membaca situasi tamu, teknik penyajian, product knowledge, hingga emotional intelligence. HRD menegaskan bahwa pelayanan prima hanya dapat terwujud jika seluruh staf memiliki nilai hospitality sebagai bagian dari budaya kerja mereka. Sikap ramah, kemampuan berkomunikasi dengan baik, dan ketulusan dalam melayani adalah modal dasar yang harus dimiliki pramusaji. Pelatihan ini dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa pramusaji mampu menyesuaikan diri dengan berbagai karakter tamu dan tuntutan pelayanan restoran yang dinamis.

Selain pelatihan formal, RA Premiere Simatupang juga menerapkan briefing harian yang dilakukan sebelum shift dimulai. Supervisor menjelaskan



B. CARA RA PREMIERE SIMATUPANG MEMPERTAHANKAN LOYALITAS DAN KEPUASAN TAMU

Loyalitas dan kepuasan tamu merupakan aset utama dalam industri perhotelan, khususnya pada restoran hotel berbintang yang bersaing dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. RA Premiere Simatupang sebagai salah satu hotel yang beroperasi di kawasan Jakarta Selatan memiliki komitmen yang kuat dalam mempertahankan loyalitas tamu melalui implementasi strategi pelayanan prima yang konsisten dan terencana. Hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai narasumber, seperti Food & Beverage Manager (Ibu Ela), Supervisor Restoran (Bapak Eki), HRD Hotel (Ibu Linda), kitchen staff (Iwan), serta para pramusaji (Riyanti, Devinta, dan Karin), menunjukkan bahwa upaya mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu tidak hanya dilakukan pada satu aspek tertentu, tetapi melalui pendekatan holistik yang melibatkan seluruh elemen operasional restoran.

Pertama, RA Premiere Simatupang mempertahankan loyalitas tamu melalui konsistensi kualitas makanan yang disajikan. Hal ini ditekankan oleh kitchen staff, Iwan, yang menegaskan bahwa dapur merupakan “jantung” dari pelayanan restoran. Untuk menjaga kepuasan tamu, dapur memastikan bahwa setiap makanan yang keluar tidak hanya memenuhi standar rasa, tetapi juga standar penyajian dan suhu. Konsistensi rasa penting karena banyak tamu yang datang kembali dengan ekspektasi bahwa mereka akan merasakan kembali pengalaman kuliner yang sama seperti sebelumnya. Kesalahan kecil dalam rasa—baik itu terlalu asin, terlalu hambar, atau plating yang kurang rapi bahwa briefing merupakan kegiatan yang sangat strategis karena menjadi ruang untuk menyamakan persepsi terkait tugas hari itu, kondisi operasional restoran, pembagian area pelayanan, serta menyampaikan informasi penting seperti tamu VIP, menu spesial, makanan yang sudah tidak tersedia, atau keluhan yang terjadi pada shift sebelumnya. Dalam briefing ini, supervisor juga melakukan evaluasi singkat terhadap performa staf dan memberikan motivasi agar pramusaji bekerja lebih sigap dan profesional. Para pramusaji seperti Riyanti, Devinta, dan Karin mengakui bahwa briefing sangat membantu mereka untuk mengetahui prioritas pelayanan hari itu dan membuat koordinasi antarstaf lebih efektif.

Strategi berikutnya yang sangat berpengaruh adalah evaluasi kinerja secara rutin. Evaluasi dilakukan melalui observasi supervisor selama operasional berlangsung, laporan tertulis, dan feedback dari tamu. RA Premiere Simatupang sangat memperhatikan komentar tamu, baik komentar positif maupun negatif. Feedback digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus. Supervisor restoran menekankan bahwa jika terdapat staf yang bertindak kurang sesuai SOP, maka supervisor akan langsung memberikan coaching singkat setelah jam operasional, memastikan staf memahami perbaikan yang harus dilakukan pada shift berikutnya. Evaluasi ini menjadi mekanisme penting agar kualitas pelayanan tidak stagnan dan tetap relevan dengan standar hotel berbintang empat.

Selain evaluasi internal, koordinasi antar-departemen menjadi bagian krusial dari strategi hotel dalam mempertahankan pelayanan prima. Pelayanan prima tidak akan tercapai jika hanya dilakukan oleh pramusaji; kitchen staff memegang peranan penting dalam menjaga kualitas makanan, terutama dalam segi ketepatan waktu penyajian, suhu makanan, dan kerapian plating. Staff kitchen seperti Bapak Iwan menjelaskan bahwa mereka menggunakan sistem *check and double-check* untuk memastikan bahwa setiap pesanan sesuai permintaan tamu sebelum dikirim ke area dining. Koordinasi intensif antara pramusaji dan tim dapur menjadi kunci utamanya. Pada saat jam sibuk, pramusaji harus sigap menginformasikan pesanan yang perlu diutamakan, sementara kitchen staff harus memastikan bahwa proses memasak tidak

mengalami hambatan. Komunikasi yang baik ini menciptakan alur pelayanan yang efisien dan meminimalkan kesalahan.

Selanjutnya, RA Premiere Simatupang juga menerapkan rotasi posisi pramusaji untuk meningkatkan kompetensi individu dan sekaligus memperkuat fleksibilitas operasional restoran. Rotasi ini membuat pramusaji memahami berbagai aspek layanan mulai dari menyambut tamu di pintu, melakukan *taking order*, menyiapkan meja, hingga melakukan *running food*. Menurut Devinta, rotasi membuat staf tidak jenuh dan memberikan kesempatan untuk menguasai lebih banyak keahlian. Dari sudut pandang manajemen, rotasi ini sangat efektif karena memungkinkan staf untuk saling menggantikan satu sama lain tanpa mengganggu alur operasional jika salah satu staf berhalangan.

Selain strategi teknis, RA Premiere Simatupang juga menanamkan budaya kerja berbasis *hospitality*. HRD menekankan bahwa pelayanan prima bukan hanya tugas, tetapi harus tumbuh sebagai budaya dalam diri staf. Sikap ramah, kesopanan, dan kepekaan terhadap tamu harus dilakukan tanpa paksaan, seolah menjadi bagian dari karakter staf. Untuk mendorong hal tersebut, manajemen menyediakan penghargaan bagi staf berprestasi. Program reward seperti “Employee of the Month” atau bonus khusus diberikan untuk memotivasi staf agar terus menunjukkan performa terbaik.

RA Premiere Simatupang juga menjaga kualitas pelayanan prima melalui monitoring performa harian. Food & Beverage Manager secara aktif mengawasi pelayanan di restoran, memastikan standar SOP benar-benar diterapkan. Pengawasan ini bukan untuk mencari kesalahan, tetapi untuk memberi contoh langsung kepada staf bagaimana pelayanan profesional seharusnya dilakukan. Para pramusaji mengaku bahwa kehadiran manager dan supervisor di area pelayanan memberikan dorongan semangat sekaligus rasa aman, karena mereka tahu selalu ada atasan yang siap membantu jika terjadi masalah dengan tamu.

Dalam menghadapi dinamika operasional, manajemen juga memperkuat teamwork sebagai fondasi keberhasilan pelayanan prima.

Terdapat kesadaran kolektif bahwa pelayanan kepada tamu bukan hanya tanggung jawab pramusaji, tetapi seluruh tim. Riyanti menyebutkan bahwa kekompakan tim membuat pekerjaan lebih mudah, terutama ketika restoran sedang dalam keadaan penuh. Teamwork juga membantu pramusaji dalam melakukan penyajian yang cepat dan responsif, sehingga tamu tidak merasa diabaikan. Kolaborasi yang solid antara pramusaji, barista, kitchen staff, dan supervisor adalah faktor yang membuat pelayanan prima terus dipertahankan.

Dengan berbagai strategi tersebut, jelas bahwa RA Premiere Simatupang memiliki komitmen kuat untuk menjaga standar pelayanan prima. Strategi-strategi ini saling melengkapi satu sama lain dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif, dinamis, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

C. PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA DALAM MELAYANI TAMU

Penerapan pelayanan prima memainkan peranan yang sangat signifikan dalam menciptakan kenyamanan tamu di restoran hotel berbintang seperti RA Premiere Simatupang. Dari hasil wawancara dengan seluruh narasumber Food & Beverage Manager, Supervisor Restoran, HRD, kitchen staff, hingga para pramusaji—terdapat kesamaan pandangan bahwa pelayanan prima bukan hanya sekadar unsur tambahan dalam operasional restoran, melainkan merupakan fondasi dari kenyamanan tamu itu sendiri. Pelayanan prima memiliki daya pengaruh yang kuat terhadap pengalaman tamu selama berada di restoran, baik dari aspek emosional, psikologis, maupun persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Karena itu, pelaksanaan pelayanan prima menjadi sebuah kebutuhan utama, bukan pilihan.

Salah satu alasan utama mengapa pelayanan prima sangat penting adalah karena pelayanan merupakan kontak pertama yang dirasakan tamu sejak memasuki restoran. HRD menyampaikan bahwa tamu akan selalu mengingat bagaimana mereka diperlakukan. Mereka mungkin lupa rasa makanan tertentu atau tampilan interior restoran, tetapi mereka tidak akan lupa sikap, perhatian, dan cara staf memperlakukan mereka. Dengan demikian, pelayanan prima menciptakan pengalaman emosional yang kuat dan membentuk persepsi positif atau negatif terhadap restoran. Pramusaji seperti Riyanti dan Karin

memperkuat pernyataan tersebut, di mana mereka menegaskan bahwa pelayanan prima membuat tamu merasa dihargai dan dianggap penting, bahkan sebelum mereka menyantap makanan.

Pelayanan prima juga menciptakan rasa nyaman bagi tamu melalui kecepatan dan ketepatan layanan. Supervisor restoran, Bapak Eki, menjelaskan bahwa tamu merasa dihargai ketika dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama. Kecepatan layanan ini tidak hanya bergantung pada kemampuan pramusaji, tetapi juga pada koordinasi antara restoran dan dapur. Ketika pramusaji mampu mengambil pesanan dengan sigap, kitchen staff mampu menyiapkan makanan tepat waktu, dan bar siap menyajikan minuman tanpa keterlambatan, keseluruhan proses pelayanan menjadi mulus sehingga menciptakan kenyamanan bagi tamu. Kecepatan layanan juga mengindikasikan profesionalisme dan kualitas manajemen operasional restoran.

Selain itu, pelayanan prima memberikan efek psikologis yang positif bagi tamu. Ketika pramusaji menyapa tamu dengan ramah, memberikan senyum tulus, dan menunjukkan sikap sopan, tamu akan merasa lebih rileks. Prinsip hospitality yang ditanamkan melalui pelatihan membuat pramusaji mampu membaca kebutuhan tamu. Devinta menjelaskan bahwa mereka diajarkan untuk menawarkan bantuan tanpa harus diminta, misalnya memberikan rekomendasi menu, membantu memindahkan kursi, atau menawarkan refill minuman. Sikap proaktif seperti ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan tamu, sehingga tamu merasa diperhatikan dan didampingi sepanjang pengalaman bersantap mereka.

Pelayanan prima juga berfungsi sebagai elemen penting untuk mengatasi keluhan tamu. Di industri perhotelan, kesalahan atau keterlambatan sering kali tidak terhindarkan. Namun, bagaimana karyawan menangani keluhan menjadi faktor terbesar yang menentukan apakah tamu tetap puas atau justru kecewa. HRD mengungkapkan bahwa pelatihan emotional intelligence sangat penting untuk membekali pramusaji kemampuan dalam mengelola situasi negatif. Pramusaji harus tetap tenang, sopan, dan solutif ketika

menghadapi tamu yang kecewa. Di saat seperti itu, cara berbicara, ekspresi wajah, dan kemampuan mendengarkan menjadi sangat penting. Ketika keluhan ditangani dengan baik, tamu justru dapat merasa lebih dihargai dan lebih puas dibanding jika mereka tidak mengalami masalah sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga berfungsi sebagai penyelamat ketika terjadi hambatan operasional.

Di sisi lain, kualitas makanan yang baik tidak akan cukup untuk membuat tamu merasa nyaman tanpa didukung oleh pelayanan prima. Staff kitchen seperti Bapak Iwan menegaskan bahwa meskipun mereka menyediakan makanan dengan cita rasa yang enak dan penyajian yang menarik, pelayanan dari pramusaji tetap menjadi jembatan antara dapur dan tamu. Makanan yang lezat tidak akan memberikan kesan positif jika disertai dengan pelayanan yang lambat, sikap tidak ramah, atau kurang perhatian. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan prima harus berjalan seiring dengan kualitas makanan agar kenyamanan tamu terbentuk secara menyeluruh.

Personal touch juga menjadi elemen utama pelayanan prima yang menciptakan kenyamanan. Pramusaji memberikan sentuhan personal melalui perhatian kecil seperti memberi ucapan selamat ulang tahun, memperhatikan preferensi tamu langganan, atau bahkan hanya dengan mengingat minuman favorit tamu. Tindakan seperti ini menunjukkan bahwa tamu dikenal dan dihargai secara pribadi, bukan hanya sebagai pelanggan biasa. Pada titik inilah kenyamanan emosional tamu terbentuk, dan hal ini menjadi pengalaman positif yang sulit terlupakan.

Pelayanan prima juga membantu membangun rasa aman bagi tamu. Ketika pramusaji terlihat profesional, mampu menjawab pertanyaan dengan percaya diri, dan berpenampilan rapi sesuai standar hotel, tamu akan merasa berada di tempat yang terpercaya. Penampilan dan sikap profesional menciptakan kesan bahwa mereka dilayani oleh staf yang kompeten. Menurut HRD, grooming merupakan bagian dari SOP yang tidak bisa ditawar karena memberikan pengaruh besar terhadap persepsi tamu mengenai standar profesional hotel.

Inti dari pelayanan prima adalah menciptakan suasana yang membuat tamu merasa diperhatikan, aman, dan dihargai. Ketika aspek-aspek tersebut terpenuhi, kenyamanan tamu tidak hanya terbentuk secara fisik, tetapi juga emosional dan psikologis. Dari wawancara dengan seluruh narasumber, terlihat jelas bahwa RA Premiere Simatupang menempatkan pelayanan prima sebagai prioritas utama dalam operasional restoran, dan hal ini terbukti menjadi faktor yang sangat menentukan kenyamanan tamu selama bersantap di restoran.

terbukti dapat mengganggu kepuasan tamu. Oleh karena itu, dapur menerapkan sistem check and double check untuk memastikan pesanan yang keluar telah melalui tahap pengecekan yang teliti. Dengan demikian, kualitas makanan yang konsisten menjadi salah satu pilar utama dalam mempertahankan loyalitas tamu.

Kedua, RA Premiere Simatupang memahami bahwa pelayanan yang prima dan konsisten menjadi faktor yang sama pentingnya dengan kualitas makanan. Pelayanan pramusaji dalam konteks restoran hotel memegang peranan krusial sebagai representasi langsung dari citra hotel. Food & Beverage Manager, Ibu Ela, menjelaskan bahwa loyalitas tamu sangat dipengaruhi oleh interaksi interpersonal yang terjadi selama mereka berada di restoran. Pelayanan yang sopan, responsif, cepat, dan personal akan memberikan pengalaman positif yang membekas dalam ingatan tamu. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau tidak ramah akan merusak persepsi mereka terhadap restoran, meskipun makanan yang disajikan enak.

Di RA Premiere Simatupang, pelayanan prima diwujudkan melalui penerapan briefing harian yang menjadi rutin wajib sebelum shift dimulai. Briefing ini berfungsi menyamakan persepsi terkait SOP, menjelaskan daftar tamu VIP yang datang, memberikan instruksi terkait menu spesial, hingga mengevaluasi keluhan tamu di hari sebelumnya. Supervisor restoran menekankan bahwa briefing bukan hanya acara formal, tetapi momen penting untuk membangun kesiapan mental dan emosional pramusaji sebelum menghadapi berbagai tipe tamu. Dengan briefing, pramusaji tidak datang bekerja dalam keadaan “kosong”, tetapi hadir dengan pemahaman yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan.

Selain briefing, RA Premiere juga menerapkan evaluasi performa secara berkala untuk melihat apakah pramusaji telah menjalankan SOP dengan baik. Evaluasi dilakukan secara langsung oleh supervisor melalui observasi pada jam operasional. Jika ada pramusaji yang kurang memenuhi standar, supervisor akan memberikan coaching langsung. Pendekatan coaching ini menjadi mekanisme pembinaan yang efektif karena dilakukan secara personal, terbukti dapat mengganggu kepuasan tamu. Oleh karena itu, dapur menerapkan sistem check and double check untuk memastikan pesanan yang keluar telah melalui tahap pengecekan yang teliti. Dengan demikian, kualitas makanan yang konsisten menjadi salah satu pilar utama dalam mempertahankan loyalitas tamu.

Kedua, RA Premiere Simatupang memahami bahwa pelayanan yang prima dan konsisten menjadi faktor yang sama pentingnya dengan kualitas makanan. Pelayanan pramusaji dalam konteks restoran hotel memegang peranan krusial sebagai representasi langsung dari citra hotel. Food & Beverage Manager, Ibu Ela, menjelaskan bahwa loyalitas tamu sangat dipengaruhi oleh interaksi interpersonal yang terjadi selama mereka berada di restoran. Pelayanan yang sopan, responsif, cepat, dan personal akan memberikan pengalaman positif yang membekas dalam ingatan tamu. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau tidak ramah akan merusak persepsi mereka terhadap restoran, meskipun makanan yang disajikan enak.

Di RA Premiere Simatupang, pelayanan prima diwujudkan melalui penerapan briefing harian yang menjadi rutin wajib sebelum shift dimulai. Briefing ini berfungsi menyamakan persepsi terkait SOP, menjelaskan daftar tamu VIP yang datang, memberikan instruksi terkait menu spesial, hingga mengevaluasi keluhan tamu di hari sebelumnya. Supervisor restoran menekankan bahwa briefing bukan hanya acara formal, tetapi momen penting untuk membangun kesiapan mental dan emosional pramusaji sebelum menghadapi berbagai tipe tamu. Dengan briefing, pramusaji tidak datang bekerja dalam keadaan “kosong”, tetapi hadir dengan pemahaman yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan.

Selain briefing, RA Premiere juga menerapkan evaluasi performa secara berkala untuk melihat apakah pramusaji telah menjalankan SOP dengan

baik. Evaluasi dilakukan secara langsung oleh supervisor melalui observasi pada jam operasional. Jika ada pramusaji yang kurang memenuhi standar, supervisor akan memberikan coaching langsung. Pendekatan coaching ini menjadi mekanisme pembinaan yang efektif karena dilakukan secara personal, tidak menggurui, dan lebih fokus pada perbaikan perilaku dibanding kritik. Supervisor Eki mengatakan bahwa coaching yang dilakukan secara cepat setelah kesalahan ditemukan sangat penting untuk memastikan kesalahan tersebut tidak terulang di shift berikutnya.

Strategi lain yang menjadi keunggulan RA Premiere adalah kemampuan pramusaji dalam memberikan *personalized service* kepada tamu. Riyanti, salah satu pramusaji, menjelaskan bahwa pelayanan personal merupakan aspek penting yang sering kali menjadi alasan tamu kembali berkunjung. *Personalized service* mencakup tindakan kecil seperti menyapa tamu dengan nama, mengingat menu favorit mereka, menawarkan rekomendasi yang relevan berdasarkan preferensi tamu, dan memberikan ucapan selamat pada momen-momen khusus seperti ulang tahun atau perayaan tertentu. Ketika tamu merasa dikenali, dihargai, dan diperlakukan secara personal, mereka akan merasa memiliki keterikatan emosional dengan restoran, sehingga tercipta loyalitas jangka panjang. Ini sejalan dengan prinsip dasar *hospitality* bahwa tamu bukan sekadar pelanggan, tetapi “tamu rumah” yang harus diperlakukan dengan hangat dan penuh perhatian.

Tidak hanya itu, salah satu faktor penting dalam menjaga loyalitas adalah kemampuan restoran dalam menangani keluhan tamu secara profesional. Dalam dunia perhotelan, keluhan adalah hal wajar yang dapat terjadi kapan saja, baik terkait rasa makanan, keterlambatan pesanan, kesalahan order, atau masalah teknis lainnya. Namun, cara staf menangani keluhan tersebut memiliki dampak yang jauh lebih besar terhadap tingkat kepuasan tamu dibanding keluhan itu sendiri. HRD Ibu Linda menegaskan bahwa pelatihan *emotional intelligence* sangat ditekankan agar pramusaji mampu tetap tenang, sopan, dan solutif dalam menghadapi keluhan. Ketika keluhan ditangani dengan empati dan komitmen penyelesaian, tamu cenderung akan lebih menghargai layanan tersebut dan tetap memilih restoran sebagai tempat bersantap mereka di masa depan.

Proses penanganan keluhan di RA Premiere dimulai dari kemampuan pramusaji untuk menjadi pendengar aktif, tidak menyela tamu, dan menunjukkan empati. Setelah itu, pramusaji akan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu, kemudian menawarkan solusi yang jelas. Jika situasi memerlukan keputusan manajerial, pramusaji akan segera memanggil supervisor untuk memberikan penanganan lanjutan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen restoran untuk memastikan bahwa tamu tidak hanya puas dengan hasil penyelesaian, tetapi juga merasakan proses penyelesaian yang penuh kepedulian.

Untuk mendukung pelayanan prima, RA Premiere Simatupang juga memastikan bahwa lingkungan restoran selalu dalam kondisi bersih, nyaman, dan estetik. Penataan meja yang simetris, kebersihan lantai dan meja, pencahayaan yang sesuai, hingga musik latar yang lembut menjadi bagian integral dalam menciptakan suasana nyaman bagi tamu. Menurut pramusaji, kenyamanan lingkungan merupakan bagian dari pelayanan karena tamu menilai pelayanan bukan hanya dari interaksi verbal, tetapi juga dari kondisi fisik restoran. Lingkungan yang bersih dan nyaman menciptakan citra positif tentang profesionalitas staf dan kualitas manajemen.

Selain itu, loyalitas tamu juga dipengaruhi oleh koordinasi antar-departemen yang solid. Pelayanan restoran tidak hanya bergantung pada pramusaji, tetapi juga pada kitchen staff, bar, dan housekeeping. Ketika seluruh departemen bekerja selaras, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, jika salah satu departemen lambat merespons, maka pramusaji akan kesulitan memenuhi standar kecepatan pelayanan. Koordinasi inilah yang menjadi salah satu fondasi operasional restoran RA Premiere, sebagaimana diungkapkan oleh para staf dalam wawancara.

Strategi lain yang turut memengaruhi loyalitas tamu adalah sistem penghargaan internal yang diterapkan oleh hotel. Menurut HRD, pemberian reward seperti “Employee of The Month”, piagam penghargaan, atau bonus kecil terbukti berdampak positif pada motivasi pramusaji. Ketika motivasi kerja tinggi, pelayanan yang diberikan pun akan lebih tulus dan berkualitas. Ketulusan dalam pelayanan merupakan aspek yang sangat dirasakan oleh tamu

dan menjadi faktor pembentuk loyalitas. Sistem penghargaan ini juga menjadi bentuk apresiasi hotel terhadap dedikasi staf dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kompetitif secara sehat.

Selain strategi yang berfokus pada internal staf, RA Premiere Simatupang juga memanfaatkan feedback tamu sebagai alat evaluasi eksternal. Feedback dikumpulkan melalui form penilaian, review aplikasi hotel, atau komentar langsung kepada pramusaji. Feedback yang masuk kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan aspek mana yang harus dipertahankan. Cara ini menjadi strategi evaluatif yang efektif karena memberikan gambaran nyata mengenai kebutuhan dan ekspektasi tamu yang terus berkembang.

Strategi komunikasi internal melalui grup kerja juga menjadi bagian dari cara mempertahankan loyalitas tamu. Grup kerja ini digunakan untuk berbagi informasi mengenai preferensi tamu, alergi makanan, atau kebiasaan tertentu yang perlu diperhatikan. Dengan adanya informasi ini, pramusaji dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan akurat pada kunjungan berikutnya.

Secara keseluruhan, RA Premiere Simatupang menerapkan metode mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu melalui pendekatan multi-dimensi yang menggabungkan kualitas makanan, pelayanan prima, kenyamanan lingkungan, kemampuan menangani keluhan, koordinasi tim, motivasi staf, dan evaluasi berbasis feedback. Keseluruhan elemen tersebut mencerminkan model manajemen pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kedekatan emosional dengan tamu. Strategi holistik ini terbukti efektif dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan mendorong loyalitas jangka panjang.

tidak menggurui, dan lebih fokus pada perbaikan perilaku dibanding kritik. Supervisor Eki mengatakan bahwa coaching yang dilakukan secara cepat setelah kesalahan ditemukan sangat penting untuk memastikan kesalahan tersebut tidak terulang di shift berikutnya.

Strategi lain yang menjadi keunggulan RA Premiere adalah kemampuan pramusaji dalam memberikan personalized service kepada tamu. Riyanti, salah satu pramusaji, menjelaskan bahwa pelayanan personal merupakan aspek penting yang sering kali menjadi alasan tamu kembali berkunjung. Personalized service mencakup tindakan kecil seperti menyapa tamu dengan nama, mengingat menu favorit mereka, menawarkan rekomendasi yang relevan berdasarkan preferensi tamu, dan memberikan ucapan selamat pada momen-momen khusus seperti ulang tahun atau perayaan tertentu. Ketika tamu merasa dikenali, dihargai, dan diperlakukan secara personal, mereka akan merasa memiliki keterikatan emosional dengan restoran, sehingga tercipta loyalitas jangka panjang. Ini sejalan dengan prinsip dasar hospitality bahwa tamu bukan sekadar pelanggan, tetapi “tamu rumah” yang harus diperlakukan dengan hangat dan penuh perhatian.

Tidak hanya itu, salah satu faktor penting dalam menjaga loyalitas adalah kemampuan restoran dalam menangani keluhan tamu secara profesional. Dalam dunia perhotelan, keluhan adalah hal wajar yang dapat terjadi kapan saja, baik terkait rasa makanan, keterlambatan pesanan, kesalahan order, atau masalah teknis lainnya. Namun, cara staf menangani keluhan tersebut memiliki dampak yang jauh lebih besar terhadap tingkat kepuasan tamu dibanding keluhan itu sendiri. HRD Ibu Linda menegaskan bahwa pelatihan emotional intelligence sangat ditekankan agar pramusaji mampu tetap tenang, sopan, dan solutif dalam menghadapi keluhan. Ketika keluhan ditangani dengan empati dan komitmen penyelesaian, tamu cenderung akan lebih menghargai layanan tersebut dan tetap memilih restoran sebagai tempat bersantap mereka di masa depan.

Proses penanganan keluhan di RA Premiere dimulai dari kemampuan pramusaji untuk menjadi pendengar aktif, tidak menyela tamu, dan

menunjukkan empati. Setelah itu, pramusaji akan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu, kemudian menawarkan solusi yang jelas. Jika situasi memerlukan keputusan manajerial, pramusaji akan segera memanggil supervisor untuk memberikan penanganan lanjutan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen restoran untuk memastikan bahwa tamu tidak hanya puas dengan hasil penyelesaian, tetapi juga merasakan proses penyelesaian yang penuh kepedulian.

Untuk mendukung pelayanan prima, RA Premiere Simatupang juga memastikan bahwa lingkungan restoran selalu dalam kondisi bersih, nyaman, dan estetis. Penataan meja yang simetris, kebersihan lantai dan meja, pencahayaan yang sesuai, hingga musik latar yang lembut menjadi bagian integral dalam menciptakan suasana nyaman bagi tamu. Menurut pramusaji, kenyamanan lingkungan merupakan bagian dari pelayanan karena tamu menilai pelayanan bukan hanya dari interaksi verbal, tetapi juga dari kondisi fisik restoran. Lingkungan yang bersih dan nyaman menciptakan citra positif tentang profesionalitas staf dan kualitas manajemen.

Selain itu, loyalitas tamu juga dipengaruhi oleh koordinasi antar-departemen yang solid. Pelayanan restoran tidak hanya bergantung pada pramusaji, tetapi juga pada kitchen staff, bar, dan housekeeping. Ketika seluruh departemen bekerja selaras, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, jika salah satu departemen lambat merespons, maka pramusaji akan kesulitan memenuhi standar kecepatan pelayanan. Koordinasi inilah yang menjadi salah satu fondasi operasional restoran RA Premiere, sebagaimana diungkapkan oleh para staf dalam wawancara.

Strategi lain yang turut memengaruhi loyalitas tamu adalah sistem penghargaan internal yang diterapkan oleh hotel. Menurut HRD, pemberian reward seperti “Employee of The Month”, piagam penghargaan, atau bonus kecil terbukti berdampak positif pada motivasi pramusaji. Ketika motivasi kerja tinggi, pelayanan yang diberikan pun akan lebih tulus dan berkualitas. Ketulusan dalam pelayanan merupakan aspek yang sangat dirasakan oleh tamu dan menjadi faktor pembentuk loyalitas. Sistem penghargaan ini juga menjadi

bentuk apresiasi hotel terhadap dedikasi staf dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kompetitif secara sehat.

Selain strategi yang berfokus pada internal staf, RA Premiere Simatupang juga memanfaatkan feedback tamu sebagai alat evaluasi eksternal. Feedback dikumpulkan melalui form penilaian, review aplikasi hotel, atau komentar langsung kepada pramusaji. Feedback yang masuk kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan aspek mana yang harus dipertahankan. Cara ini menjadi strategi evaluatif yang efektif karena memberikan gambaran nyata mengenai kebutuhan dan ekspektasi tamu yang terus berkembang.

Strategi komunikasi internal melalui grup kerja juga menjadi bagian dari cara mempertahankan loyalitas tamu. Grup kerja ini digunakan untuk berbagi informasi mengenai preferensi tamu, alergi makanan, atau kebiasaan tertentu yang perlu diperhatikan. Dengan adanya informasi ini, pramusaji dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan akurat pada kunjungan berikutnya.

Secara keseluruhan, RA Premiere Simatupang menerapkan metode mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu melalui pendekatan multi-dimensi yang menggabungkan kualitas makanan, pelayanan prima, kenyamanan lingkungan, kemampuan menangani keluhan, koordinasi tim, motivasi staf, dan evaluasi berbasis feedback. Keseluruhan elemen tersebut mencerminkan model manajemen pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kedekatan emosional dengan tamu. Strategi holistik ini terbukti efektif dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan mendorong loyalitas jangka panjang. bentuk apresiasi hotel terhadap dedikasi staf dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kompetitif secara sehat.

Selain strategi yang berfokus pada internal staf, RA Premiere Simatupang juga memanfaatkan feedback tamu sebagai alat evaluasi eksternal. Feedback dikumpulkan melalui form penilaian, review aplikasi hotel, atau komentar langsung kepada pramusaji. Feedback yang masuk kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan aspek mana yang harus dipertahankan. Cara ini menjadi strategi evaluatif yang efektif

karena memberikan gambaran nyata mengenai kebutuhan dan ekspektasi tamu yang terus berkembang.

Strategi komunikasi internal melalui grup kerja juga menjadi bagian dari cara mempertahankan loyalitas tamu. Grup kerja ini digunakan untuk berbagi informasi mengenai preferensi tamu, alergi makanan, atau kebiasaan tertentu yang perlu diperhatikan. Dengan adanya informasi ini, pramusaji dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan akurat pada kunjungan berikutnya.

Secara keseluruhan, RA Premiere Simatupang menerapkan metode mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu melalui pendekatan multi-dimensi yang menggabungkan kualitas makanan, pelayanan prima, kenyamanan lingkungan, kemampuan menangani keluhan, koordinasi tim, motivasi staf, dan evaluasi berbasis feedback. Keseluruhan elemen tersebut mencerminkan model manajemen pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kedekatan emosional dengan tamu. Strategi holistik ini terbukti efektif dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan mendorong loyalitas jangka panjang.

tidak menggurui, dan lebih fokus pada perbaikan perilaku dibanding kritik. Supervisor Eki mengatakan bahwa coaching yang dilakukan secara cepat setelah kesalahan ditemukan sangat penting untuk memastikan kesalahan tersebut tidak terulang di shift berikutnya.

Strategi lain yang menjadi keunggulan RA Premiere adalah kemampuan pramusaji dalam memberikan personalized service kepada tamu. Riyanti, salah satu pramusaji, menjelaskan bahwa pelayanan personal merupakan aspek penting yang sering kali menjadi alasan tamu kembali berkunjung. Personalized service mencakup tindakan kecil seperti menyapa tamu dengan nama, mengingat menu favorit mereka, menawarkan rekomendasi yang relevan berdasarkan preferensi tamu, dan memberikan ucapan selamat pada momen-momen khusus seperti ulang tahun atau perayaan tertentu. Ketika tamu merasa dikenali, dihargai, dan diperlakukan secara personal, mereka akan merasa memiliki keterikatan emosional dengan restoran, sehingga tercipta loyalitas jangka panjang. Ini sejalan dengan prinsip dasar hospitality bahwa tamu bukan

sekadar pelanggan, tetapi “tamuh rumah” yang harus diperlakukan dengan hangat dan penuh perhatian.

Tidak hanya itu, salah satu faktor penting dalam menjaga loyalitas adalah kemampuan restoran dalam menangani keluhan tamu secara profesional. Dalam dunia perhotelan, keluhan adalah hal wajar yang dapat terjadi kapan saja, baik terkait rasa makanan, keterlambatan pesanan, kesalahan order, atau masalah teknis lainnya. Namun, cara staf menangani keluhan tersebut memiliki dampak yang jauh lebih besar terhadap tingkat kepuasan tamu dibanding keluhan itu sendiri. HRD Ibu Linda menegaskan bahwa pelatihan emotional intelligence sangat ditekankan agar pramusaji mampu tetap tenang, sopan, dan solutif dalam menghadapi keluhan. Ketika keluhan ditangani dengan empati dan komitmen penyelesaian, tamu cenderung akan lebih menghargai layanan tersebut dan tetap memilih restoran sebagai tempat bersantap mereka di masa depan.

Proses penanganan keluhan di RA Premiere dimulai dari kemampuan pramusaji untuk menjadi pendengar aktif, tidak menyela tamu, dan menunjukkan empati. Setelah itu, pramusaji akan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu, kemudian menawarkan solusi yang jelas. Jika situasi memerlukan keputusan manajerial, pramusaji akan segera memanggil supervisor untuk memberikan penanganan lanjutan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen restoran untuk memastikan bahwa tamu tidak hanya puas dengan hasil penyelesaian, tetapi juga merasakan proses penyelesaian yang penuh kepedulian.

Untuk mendukung pelayanan prima, RA Premiere Simatupang juga memastikan bahwa lingkungan restoran selalu dalam kondisi bersih, nyaman, dan estetis. Penataan meja yang simetris, kebersihan lantai dan meja, pencahayaan yang sesuai, hingga musik latar yang lembut menjadi bagian integral dalam menciptakan suasana nyaman bagi tamu. Menurut pramusaji, kenyamanan lingkungan merupakan bagian dari pelayanan karena tamu menilai pelayanan bukan hanya dari interaksi verbal, tetapi juga dari kondisi fisik restoran. Lingkungan yang bersih dan nyaman menciptakan citra positif tentang profesionalitas staf dan kualitas manajemen.

Selain itu, loyalitas tamu juga dipengaruhi oleh koordinasi antar-departemen yang solid. Pelayanan restoran tidak hanya bergantung pada pramusaji, tetapi juga pada kitchen staff, bar, dan housekeeping. Ketika seluruh departemen bekerja selaras, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, jika salah satu departemen lambat merespons, maka pramusaji akan kesulitan memenuhi standar kecepatan pelayanan. Koordinasi inilah yang menjadi salah satu fondasi operasional restoran RA Premiere, sebagaimana diungkapkan oleh para staf dalam wawancara.

Strategi lain yang turut memengaruhi loyalitas tamu adalah sistem penghargaan internal yang diterapkan oleh hotel. Menurut HRD, pemberian reward seperti “Employee of The Month”, piagam penghargaan, atau bonus kecil terbukti berdampak positif pada motivasi pramusaji. Ketika motivasi kerja tinggi, pelayanan yang diberikan pun akan lebih tulus dan berkualitas. Ketulusan dalam pelayanan merupakan aspek yang sangat dirasakan oleh tamu dan menjadi faktor pembentuk loyalitas. Sistem penghargaan ini juga menjadi bentuk apresiasi hotel terhadap dedikasi staf dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kompetitif secara sehat.

Selain strategi yang berfokus pada internal staf, RA Premiere Simatupang juga memanfaatkan feedback tamu sebagai alat evaluasi eksternal. Feedback dikumpulkan melalui form penilaian, review aplikasi hotel, atau komentar langsung kepada pramusaji. Feedback yang masuk kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan aspek mana yang harus dipertahankan. Cara ini menjadi strategi evaluatif yang efektif karena memberikan gambaran nyata mengenai kebutuhan dan ekspektasi tamu yang terus berkembang.

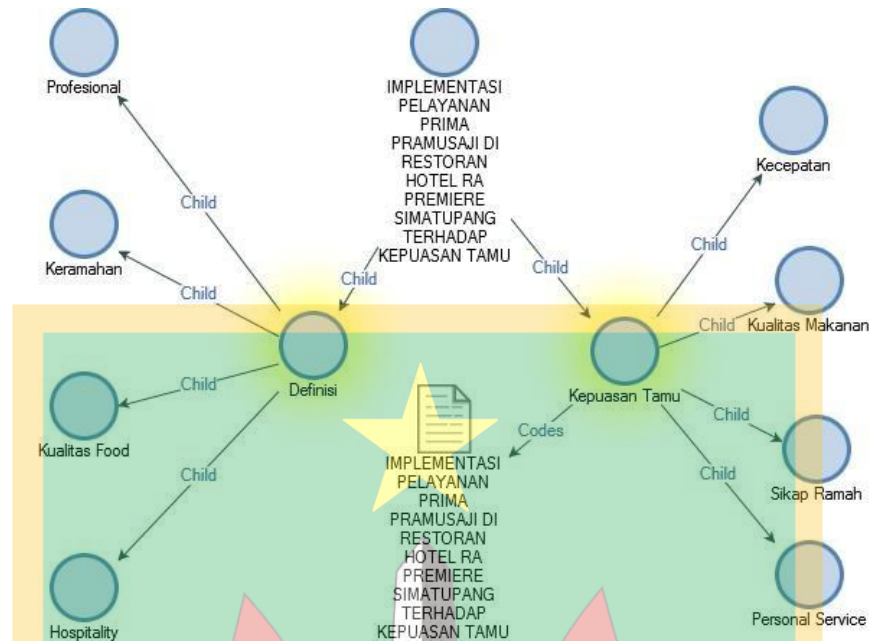
Strategi komunikasi internal melalui grup kerja juga menjadi bagian dari cara mempertahankan loyalitas tamu. Grup kerja ini digunakan untuk berbagi informasi mengenai preferensi tamu, alergi makanan, atau kebiasaan tertentu yang perlu diperhatikan. Dengan adanya informasi ini, pramusaji dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan akurat pada kunjungan berikutnya.

Secara keseluruhan, RA Premiere Simatupang menerapkan metode

mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu melalui pendekatan multi-dimensi yang menggabungkan kualitas makanan, pelayanan prima, kenyamanan lingkungan, kemampuan menangani keluhan, koordinasi tim, motivasi staf, dan evaluasi berbasis feedback. Keseluruhan elemen tersebut mencerminkan model manajemen pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kedekatan emosional dengan tamu. Strategi holistik ini terbukti efektif dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan mendorong loyalitas jangka panjang.



D. ANALISIS NVIVO



Project map pertama memperlihatkan keterkaitan antara konsep pelayanan prima dan kepuasan tamu, yang menjadi fokus utama dalam implementasi pelayanan pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang. Pemetaan ini menunjukkan bagaimana pemahaman dasar mengenai pelayanan prima yang dimiliki oleh pramusaji dan manajemen berperan sebagai fondasi dalam menciptakan kepuasan tamu. Melalui analisis NVivo, hubungan antara node *Definisi* dan *Kepuasan Tamu* dianalisis untuk melihat sejauh mana konsep pelayanan prima yang dipahami dapat diterjemahkan ke dalam pengalaman nyata yang dirasakan oleh tamu. Dengan demikian, project map ini menjadi titik awal untuk menelusuri akar permasalahan pelayanan yang terjadi di lapangan.

Pada sisi kiri project map, node *Definisi* menggambarkan unsur-unsur utama yang membentuk pemahaman pelayanan prima berdasarkan hasil pengkodean wawancara dan observasi. Elemen pertama adalah *Profesional*, yang merepresentasikan tuntutan agar pramusaji bekerja sesuai standar operasional, memiliki kompetensi teknis, serta mampu menjalankan tugas dengan tepat dan bertanggung jawab. Profesionalisme tidak hanya tercermin dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari sikap kerja, cara berkomunikasi, serta kemampuan mengelola situasi operasional yang dinamis.

Hasil NVivo menunjukkan bahwa profesionalisme sering dipahami sebagai kewajiban individu, namun belum sepenuhnya diposisikan sebagai bagian dari sistem pelayanan yang terstruktur.

Elemen kedua dalam definisi pelayanan prima adalah *Keramahan*, yang menjadi aspek paling dominan dalam persepsi pramusaji terhadap pelayanan prima. Keramahan diwujudkan melalui sikap sopan, senyum, sapaan, serta komunikasi yang menyenangkan dengan tamu. Analisis NVivo menunjukkan bahwa keramahan dianggap sebagai kunci utama dalam menciptakan kesan positif bagi tamu. Namun, temuan lapangan juga mengungkap bahwa keramahan sering kali berdiri sendiri tanpa diikuti oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa keramahan masih dipahami sebagai sikap personal, bukan sebagai bagian dari pelayanan terpadu yang terintegrasi dengan standar dan sistem kerja.

Elemen berikutnya adalah *Kualitas Food*, yang mencerminkan bahwa pelayanan prima di restoran tidak dapat dilepaskan dari kualitas produk yang disajikan. Kualitas makanan tidak hanya berkaitan dengan rasa, tetapi juga mencakup presentasi, kebersihan, ketepatan waktu penyajian, serta konsistensi kualitas dari waktu ke waktu. Berdasarkan analisis NVivo, tamu cenderung menilai kepuasan mereka secara menyeluruh, di mana kualitas makanan menjadi faktor penting yang memperkuat atau melemahkan persepsi terhadap pelayanan. Ketika kualitas makanan tidak konsisten, maka pelayanan yang ramah sekalipun tidak sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Elemen terakhir dalam node definisi adalah *Hospitality*, yang menggambarkan kemampuan pramusaji dalam menciptakan pengalaman layanan yang menyeluruh dan berkesan. Hospitality tidak hanya berkaitan dengan tindakan melayani, tetapi juga dengan kepedulian terhadap kebutuhan tamu, kemampuan membaca situasi, serta memberikan perhatian personal. Analisis NVivo menunjukkan bahwa hospitality sering muncul dalam konteks harapan ideal, namun belum sepenuhnya terimplementasi secara konsisten. Akar permasalahan terletak pada belum optimalnya pembinaan dan penguatan budaya hospitality sebagai nilai inti dalam pelayanan restoran.

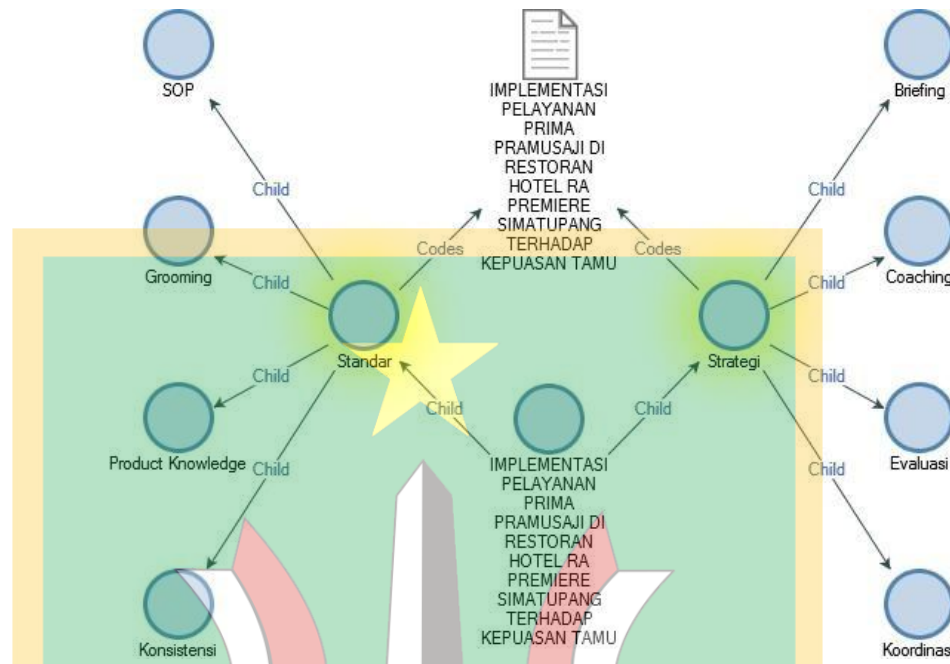
Pada sisi kanan project map, node *Kepuasan Tamu* menggambarkan hasil akhir dari implementasi pelayanan prima yang dirasakan langsung oleh tamu. Sub-node *Kecepatan* menunjukkan bahwa tamu sangat memperhatikan ketepatan waktu pelayanan, terutama pada saat jam sibuk. Hasil NVivo mengungkap bahwa keterlambatan pelayanan menjadi salah satu keluhan utama tamu, meskipun pramusaji telah menunjukkan sikap ramah. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan faktor krusial yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Sub-node *Kualitas Makanan* pada kepuasan tamu memperkuat temuan bahwa produk dan layanan tidak dapat dipisahkan. Tamu menilai kepuasan tidak hanya dari rasa makanan, tetapi juga dari konsistensi dan kesesuaian dengan ekspektasi. Ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi kualitas makanan dapat menurunkan kepuasan, meskipun pelayanan dilakukan dengan baik. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan erat antara dapur dan pelayanan pramusaji dalam menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan.

Sub-node *Sikap Ramah* dan *Personal Service* menggambarkan pentingnya interaksi interpersonal dalam membangun kepuasan tamu. NVivo menunjukkan bahwa tamu merasa lebih puas ketika pramusaji mampu memberikan perhatian personal, seperti mengingat preferensi tamu atau merespons permintaan dengan cepat dan tepat. Namun, keterbatasan jumlah staf dan tingginya beban kerja sering menjadi hambatan dalam memberikan personal service secara optimal. Akar permasalahan ini kembali mengarah pada aspek manajemen sumber daya manusia dan perencanaan operasional.

Secara keseluruhan, project map Gambar 1 menunjukkan bahwa kepuasan tamu merupakan hasil dari interaksi kompleks antara pemahaman pelayanan prima dan implementasinya di lapangan. Analisis NVivo mengungkap bahwa permasalahan pelayanan tidak hanya berasal dari sikap individu pramusaji, tetapi juga dari sistem, standar, dan dukungan manajerial yang belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan tamu memerlukan pendekatan menyeluruh yang mencakup penguatan pemahaman pelayanan

prima, perbaikan sistem operasional, serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.



Project map kedua menggambarkan keterkaitan antara *standar pelayanan* dan *strategi* yang diterapkan dalam implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang. Pemetaan ini menekankan bahwa pelayanan prima tidak hanya bergantung pada sikap individu pramusaji, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh keberadaan standar kerja dan strategi manajerial yang mendukung pelaksanaan pelayanan secara konsisten. Analisis NVivo digunakan untuk menelusuri bagaimana standar dan strategi tersebut diterapkan di lapangan serta sejauh mana keduanya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Pada sisi kiri project map, node *Standar* mencakup beberapa elemen penting, yaitu SOP, grooming, product knowledge, dan konsistensi. Sub-node *SOP* menunjukkan bahwa restoran telah memiliki prosedur operasional sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan. Hasil analisis NVivo mengungkap bahwa pramusaji memahami SOP sebagai aturan dasar dalam bekerja, seperti alur pelayanan tamu dan tata cara penyajian makanan. Namun, dalam praktiknya, SOP belum sepenuhnya dijalankan secara konsisten, terutama pada kondisi operasional yang padat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan

antara standar tertulis dan implementasi nyata, yang menjadi salah satu akar permasalahan pelayanan prima.

Sub-node *Grooming* menggambarkan pentingnya penampilan pramusaji sebagai bagian dari standar pelayanan. NVivo menunjukkan bahwa penampilan rapi dan bersih dipahami sebagai bentuk profesionalisme dan citra hotel. Namun, perhatian terhadap grooming lebih bersifat formal dan belum selalu diikuti dengan penguatan sikap dan keterampilan pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan masih cenderung menitikberatkan pada aspek visual, sementara aspek interaksi dan kualitas layanan belum sepenuhnya mendapat porsi yang seimbang.

Sub-node *Product Knowledge* menunjukkan kemampuan pramusaji dalam memahami menu dan produk yang disajikan. Hasil analisis NVivo memperlihatkan bahwa pramusaji memiliki pengetahuan dasar mengenai menu, namun belum mampu memberikan penjelasan atau rekomendasi secara mendalam kepada tamu. Hal ini berdampak pada kualitas komunikasi dan personal service yang diterima tamu. Akar permasalahan terletak pada kurangnya pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan pengetahuan produk dan keterampilan komunikasi pramusaji.

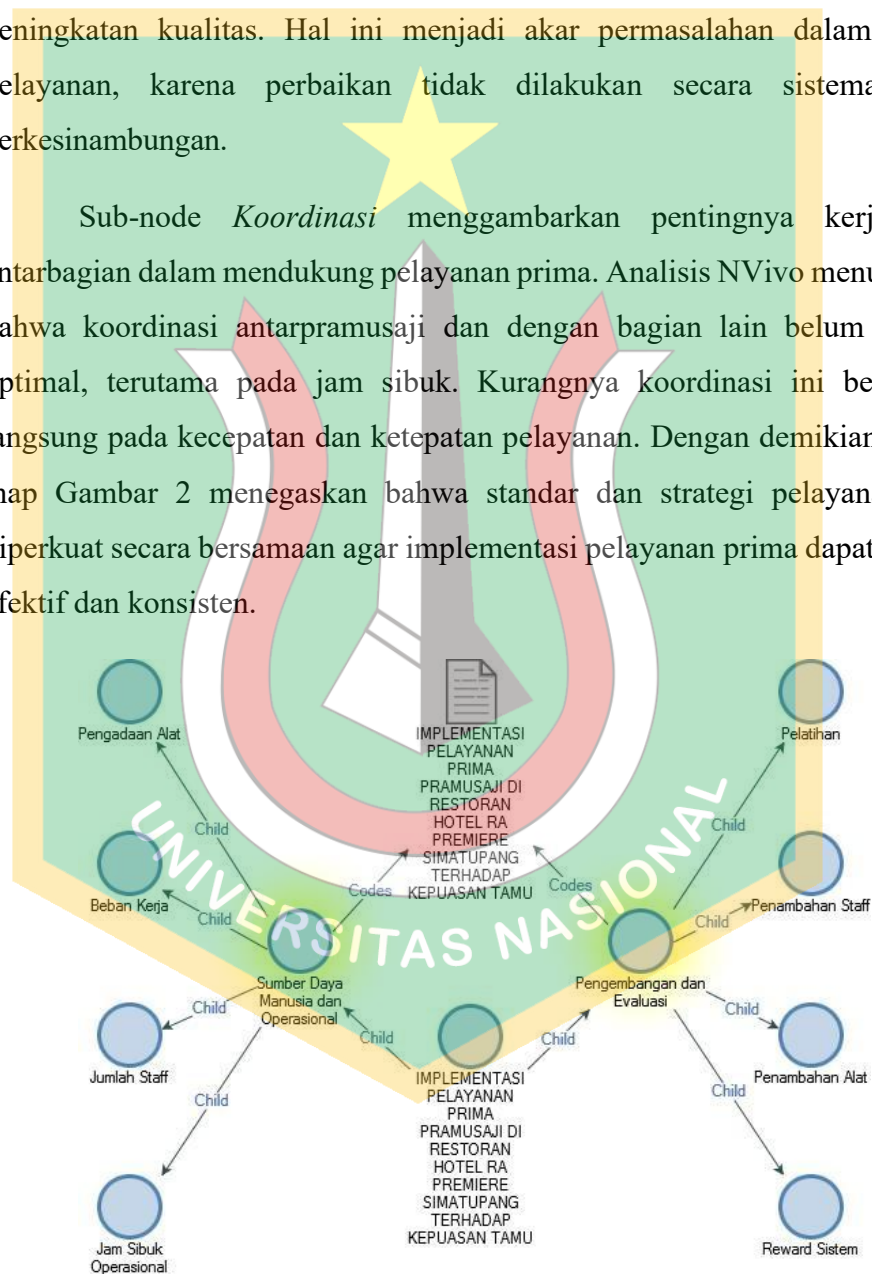
Sub-node *Konsistensi* menjadi elemen penting dalam standar pelayanan karena berkaitan langsung dengan pengalaman tamu. NVivo menunjukkan bahwa inkonsistensi pelayanan sering terjadi akibat perbedaan jumlah staf, jam sibuk operasional, dan kondisi kerja yang berubah-ubah. Akibatnya, kualitas pelayanan yang diterima tamu tidak selalu sama pada setiap kunjungan. Hal ini menegaskan bahwa standar pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh sistem operasional yang stabil dan terencana dengan baik.

Pada sisi kanan project map, node *Strategi* mencakup briefing, coaching, evaluasi, dan koordinasi. Sub-node *Briefing* menunjukkan bahwa manajemen telah melakukan pengarahan rutin kepada pramusaji sebelum operasional. Namun, hasil NVivo mengungkap bahwa briefing lebih banyak berfokus pada pembagian tugas dibandingkan dengan penguatan nilai pelayanan prima. Akibatnya, pramusaji memahami apa yang harus dikerjakan,

tetapi belum sepenuhnya memahami mengapa pelayanan prima penting bagi kepuasan tamu.

Sub-node *Coaching* dan *Evaluasi* menunjukkan bahwa pembinaan dan penilaian kinerja belum dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. NVivo memperlihatkan bahwa evaluasi pelayanan cenderung bersifat reaktif, dilakukan ketika terjadi keluhan, bukan sebagai upaya pencegahan dan peningkatan kualitas. Hal ini menjadi akar permasalahan dalam strategi pelayanan, karena perbaikan tidak dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Sub-node *Koordinasi* menggambarkan pentingnya kerja sama antarbagian dalam mendukung pelayanan prima. Analisis NVivo menunjukkan bahwa koordinasi antarpramusaji dan dengan bagian lain belum berjalan optimal, terutama pada jam sibuk. Kurangnya koordinasi ini berdampak langsung pada kecepatan dan ketepatan pelayanan. Dengan demikian, project map Gambar 2 menegaskan bahwa standar dan strategi pelayanan perlu diperkuat secara bersamaan agar implementasi pelayanan prima dapat berjalan efektif dan konsisten.



Project map ketiga menggambarkan peran sumber daya manusia dan aspek operasional dalam mendukung implementasi pelayanan prima pramusaji

di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang. Pemetaan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, beban kerja, serta upaya pengembangan dan evaluasi yang dilakukan oleh manajemen. Analisis NVivo digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor operasional yang menjadi penghambat maupun pendukung pelayanan prima.

Pada sisi kiri project map, node *Sumber Daya Manusia dan Operasional* mencakup jumlah staf, beban kerja, jam sibuk operasional, dan pengadaan alat. Sub-node *Jumlah Staf* menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga kerja menjadi permasalahan utama dalam pelayanan. NVivo memperlihatkan bahwa jumlah pramusaji sering kali tidak sebanding dengan volume tamu, terutama pada waktu tertentu. Kondisi ini menyebabkan pramusaji harus menangani beberapa tugas sekaligus, yang berdampak pada kualitas dan kecepatan pelayanan.

Sub-node *Beban Kerja* menunjukkan bahwa tingginya tuntutan operasional menyebabkan pramusaji mengalami kelelahan fisik dan mental. Analisis NVivo mengungkap bahwa beban kerja yang tinggi membuat pramusaji kesulitan mempertahankan standar pelayanan secara konsisten. Hal ini menjadi akar permasalahan yang memengaruhi sikap, kecepatan, dan ketepatan pelayanan, meskipun pramusaji telah memahami konsep pelayanan prima.

Sub-node *Jam Sibuk Operasional* memperlihatkan bahwa permasalahan pelayanan cenderung muncul pada waktu-waktu tertentu. NVivo menunjukkan bahwa pada jam sibuk, pelayanan menjadi lebih lambat dan kurang terkoordinasi. Hal ini mengindikasikan bahwa perencanaan operasional belum sepenuhnya disesuaikan dengan pola kunjungan tamu. Akar permasalahan terletak pada kurangnya analisis kebutuhan staf berdasarkan waktu operasional.

Sub-node *Pengadaan Alat* menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas pendukung juga memengaruhi kelancaran pelayanan. NVivo mengungkap bahwa peralatan yang terbatas atau kurang memadai dapat memperlambat proses pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan tamu. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia, tetapi juga pada dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Pada sisi kanan project map, node *Pengembangan dan Evaluasi* mencakup pelatihan, penambahan staf, penambahan alat, dan sistem reward. Sub-node *Pelatihan* menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pramusaji belum dilakukan secara rutin dan terencana. NVivo mengungkap bahwa pelatihan masih bersifat insidental dan belum berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan secara jangka panjang.

Sub-node *Penambahan Staf* dan *Penambahan Alat* menunjukkan perlunya dukungan manajemen dalam memperbaiki kondisi operasional. NVivo memperlihatkan bahwa tanpa penambahan sumber daya, permasalahan pelayanan akan terus berulang. Sementara itu, sub-node *Reward System* menunjukkan bahwa penghargaan terhadap kinerja pramusaji belum diterapkan secara optimal. Akibatnya, motivasi kerja dan komitmen terhadap pelayanan prima belum terbentuk secara maksimal.

Secara keseluruhan, project map Gambar 3 menunjukkan bahwa akar permasalahan implementasi pelayanan prima terletak pada keterbatasan sumber daya dan kurangnya pengembangan berkelanjutan. Analisis NVivo menegaskan bahwa peningkatan kepuasan tamu hanya dapat dicapai apabila manajemen mampu memperkuat perencanaan SDM, sistem operasional, serta strategi pengembangan karyawan secara terpadu dan berkesinambungan.

Implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang merupakan sebuah proses yang kompleks dan sistematis, yang melibatkan aspek konseptual, operasional, manajerial, serta evaluatif. Berdasarkan tiga project map yang disusun, terlihat bahwa kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung antara pramusaji dan tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh standar pelayanan, strategi manajemen, serta dukungan sumber daya manusia dan pengembangan berkelanjutan. Ketiga peta tersebut saling melengkapi dan membentuk satu kerangka pemahaman utuh mengenai bagaimana pelayanan prima diimplementasikan dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan tamu.

Implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang merupakan suatu proses yang terstruktur dan saling berkaitan antara aspek konseptual, operasional, dan manajerial. Berdasarkan hasil pemetaan data melalui tiga project map NVivo, terlihat bahwa pelayanan prima tidak dapat dipahami sebagai tindakan individual yang berdiri sendiri, melainkan sebagai sebuah sistem pelayanan yang melibatkan standar kerja, strategi pengelolaan, serta dukungan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Ketiga project map tersebut membentuk satu kesatuan yang menjelaskan bagaimana pelayanan prima diterapkan secara nyata dan bagaimana implementasi tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan tamu.

Project map pertama menekankan pada definisi dan pemaknaan pelayanan prima serta kepuasan tamu. Pelayanan prima dalam konteks restoran hotel dipahami sebagai bentuk pelayanan yang mengutamakan profesionalisme pramusaji, keramahan, hospitality, serta kualitas makanan yang disajikan kepada tamu. Pramusaji diposisikan sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga sikap, perilaku, dan cara berkomunikasi pramusaji sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan restoran secara keseluruhan. Profesionalisme pramusaji tercermin dari kemampuan menjalankan tugas sesuai standar, menjaga etika pelayanan, serta menunjukkan sikap ramah dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

Selain itu, unsur hospitality menjadi nilai penting dalam pelayanan prima, karena tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan fungsional tamu, tetapi juga pada penciptaan pengalaman emosional yang positif. Pelayanan yang diberikan dengan tulus, ramah, dan penuh perhatian akan membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Kualitas makanan juga menjadi bagian integral dari pelayanan prima, karena meskipun pelayanan pramusaji sudah baik, kepuasan tamu tidak akan tercapai apabila kualitas makanan tidak sesuai dengan harapan. Dengan demikian, pelayanan prima dipahami sebagai kombinasi antara kualitas sikap pramusaji dan kualitas produk yang disajikan.

Dari implementasi pelayanan prima tersebut, kepuasan tamu muncul sebagai hasil akhir yang dirasakan secara langsung oleh tamu. Kepuasan tamu diidentifikasi melalui indikator seperti kecepatan pelayanan, kualitas makanan, sikap ramah pramusaji, serta personal service. Kecepatan pelayanan menunjukkan sejauh mana pramusaji mampu merespons kebutuhan tamu secara efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Sikap ramah dan personal service mencerminkan kemampuan pramusaji dalam membangun hubungan interpersonal dengan tamu, sehingga tamu merasa diperlakukan secara personal, bukan sekadar sebagai pelanggan. Indikator-indikator ini menegaskan bahwa kepuasan tamu bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi selama proses pelayanan berlangsung.

Project map kedua memperkuat pemahaman tersebut dengan menyoroti peran standar dan strategi pelayanan dalam menjamin konsistensi implementasi pelayanan prima. Pelayanan prima tidak dapat diserahkan sepenuhnya pada inisiatif individu pramusaji, karena perbedaan kemampuan, pengalaman, dan karakter setiap pramusaji dapat menyebabkan variasi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, standar pelayanan menjadi elemen penting dalam menciptakan keseragaman kualitas pelayanan. Standar tersebut meliputi SOP, grooming, product knowledge, konsistensi pelayanan, dan koordinasi kerja.

SOP berfungsi sebagai pedoman tertulis yang mengatur setiap tahapan pelayanan, mulai dari penyambutan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan, hingga penanganan keluhan. Dengan adanya SOP, pramusaji memiliki acuan yang jelas dalam menjalankan tugasnya, sehingga risiko kesalahan pelayanan dapat diminimalkan. Grooming menjadi bagian dari standar pelayanan yang berfungsi menciptakan kesan profesional dan rapi, karena penampilan pramusaji merupakan kesan pertama yang dilihat tamu. Product knowledge memastikan bahwa pramusaji memahami menu secara menyeluruh, sehingga mampu memberikan rekomendasi dan menjawab pertanyaan tamu dengan percaya diri.

Selain standar, strategi manajerial menjadi faktor pendukung utama dalam memastikan standar tersebut diterapkan secara konsisten. Strategi yang

teridentifikasi meliputi briefing, coaching, evaluasi, dan koordinasi. Briefing rutin sebelum operasional restoran berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, pengingat standar pelayanan, serta penyesuaian target kerja. Coaching dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dan sikap kerja pramusaji melalui pendampingan dan pembinaan secara langsung. Evaluasi menjadi alat ukur untuk menilai kinerja pramusaji dan efektivitas pelayanan yang telah diberikan, sementara koordinasi memastikan seluruh tim bekerja secara terpadu dan saling mendukung.

Project map ketiga melengkapi keseluruhan analisis dengan menekankan peran sumber daya manusia operasional serta pengembangan dan evaluasi berkelanjutan. Implementasi pelayanan prima sangat bergantung pada kondisi operasional di lapangan, khususnya terkait jumlah staf, beban kerja, jam sibuk operasional, dan ketersediaan alat pendukung. Pada jam sibuk, peningkatan jumlah tamu dapat menyebabkan beban kerja pramusaji meningkat, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan jumlah staf yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas pelayanan prima.

Untuk mengatasi tantangan operasional tersebut, diperlukan upaya pengembangan dan evaluasi secara berkelanjutan. Pelatihan menjadi sarana utama dalam meningkatkan kompetensi pramusaji, baik dari segi keterampilan teknis maupun soft skills pelayanan. Penambahan staf dilakukan untuk mengurangi beban kerja dan menjaga keseimbangan antara jumlah tamu dan pramusaji. Penambahan alat operasional juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, sehingga pramusaji dapat bekerja lebih cepat dan efektif. Selain itu, penerapan sistem reward berfungsi sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja pramusaji yang baik dan sebagai motivasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, ketiga project map tersebut membentuk satu alur konseptual yang saling terintegrasi. Pelayanan prima dimulai dari pemahaman nilai dan sikap pelayanan, diterapkan melalui standar dan strategi yang

terstruktur, serta diperkuat oleh pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan berkelanjutan. Seluruh proses ini bermuara pada terciptanya kepuasan tamu yang berkelanjutan di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang. Kepuasan tamu bukanlah hasil dari satu faktor tunggal, melainkan hasil sinergi antara kualitas pramusaji, sistem pelayanan, dan dukungan manajerial yang konsisten.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang sangat ditentukan oleh sinergi antara individu pramusaji, sistem pelayanan, strategi manajemen, serta dukungan sumber daya dan pengembangan berkelanjutan. Ketika seluruh elemen tersebut berjalan secara selaras, pelayanan prima dapat diwujudkan secara optimal dan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan tamu.

Apabila ditinjau secara menyeluruh, ketiga project map NVivo tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang bersifat holistik dan berlapis. Setiap peta tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam menjelaskan proses pelayanan mulai dari tahap konseptual hingga tahap evaluatif. Pelayanan prima tidak hanya dimaknai sebagai perilaku ramah pramusaji, tetapi juga sebagai hasil dari sistem kerja yang terencana, terstandar, dan terus dikembangkan sesuai dengan dinamika operasional restoran hotel.

Pada tahap awal, pemahaman mengenai pelayanan prima menjadi fondasi utama bagi pramusaji dalam menjalankan tugasnya. Pemahaman ini membentuk sikap kerja yang profesional, di mana pramusaji menyadari bahwa setiap interaksi dengan tamu memiliki nilai strategis dalam membangun kepuasan dan loyalitas. Keramahan, hospitality, serta kemampuan memberikan personal service bukan sekadar tuntutan pekerjaan, tetapi menjadi bagian dari budaya pelayanan yang ditanamkan oleh manajemen restoran. Budaya pelayanan ini kemudian menjadi identitas pelayanan yang membedakan Restoran Hotel RA Premiere Simatupang dengan restoran hotel lainnya.

Selanjutnya, pemahaman konseptual tersebut diterjemahkan ke dalam praktik melalui penerapan standar dan strategi pelayanan. Standar pelayanan berfungsi sebagai alat kontrol kualitas yang memastikan bahwa pelayanan prima tidak bergantung pada suasana hati atau pengalaman individu pramusaji. Dengan adanya SOP, grooming, dan product knowledge yang jelas, setiap pramusaji memiliki acuan yang sama dalam memberikan pelayanan. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi pelayanan, terutama dalam konteks restoran hotel yang melayani tamu dengan latar belakang, karakter, dan ekspektasi yang beragam.

Strategi manajerial seperti briefing dan coaching menjadi jembatan antara standar tertulis dan praktik di lapangan. Briefing memungkinkan manajemen untuk menyampaikan evaluasi pelayanan sebelumnya, mengingatkan kembali standar yang harus dipatuhi, serta memberikan arahan khusus sesuai dengan kondisi operasional hari tersebut. Coaching berperan dalam meningkatkan kualitas individu pramusaji secara berkelanjutan, baik dari segi keterampilan teknis maupun sikap kerja. Dengan demikian, strategi pelayanan berfungsi sebagai mekanisme penguatan agar standar pelayanan tidak hanya dipahami, tetapi juga dijalankan secara konsisten.

Hasil pemetaan pada project map ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima sangat dipengaruhi oleh kondisi sumber daya manusia operasional. Jumlah staf yang memadai menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan, terutama pada jam sibuk operasional. Ketika jumlah pramusaji tidak sebanding dengan jumlah tamu, beban kerja akan meningkat dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, seperti menurunnya kecepatan pelayanan atau berkurangnya perhatian personal kepada tamu.

Beban kerja yang tinggi juga dapat memengaruhi kondisi fisik dan emosional pramusaji. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi menurunkan motivasi kerja dan kualitas interaksi dengan tamu. Oleh karena itu, manajemen perlu melakukan pengaturan jadwal kerja yang seimbang, memperhatikan jam sibuk operasional, serta memastikan ketersediaan alat pendukung pelayanan.

Pengadaan alat yang memadai akan membantu pramusaji bekerja lebih efisien dan mengurangi hambatan teknis selama operasional berlangsung.

Pengembangan sumber daya manusia menjadi strategi penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan prima. Pelatihan secara berkala memungkinkan pramusaji untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilannya sesuai dengan perkembangan standar pelayanan dan kebutuhan tamu. Pelatihan juga berfungsi sebagai sarana internalisasi nilai-nilai pelayanan prima, sehingga pramusaji tidak hanya memahami apa yang harus dilakukan, tetapi juga mengapa pelayanan tersebut penting bagi kepuasan tamu.

Evaluasi kinerja menjadi elemen penting dalam siklus implementasi pelayanan prima. Melalui evaluasi, manajemen dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi tidak hanya berfokus pada kesalahan atau kekurangan, tetapi juga pada pencapaian dan praktik pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi dasar dalam perumusan strategi perbaikan dan pengembangan pelayanan selanjutnya.

Penerapan sistem reward juga memiliki peran strategis dalam menjaga motivasi dan kinerja pramusaji. Reward diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang baik dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Dengan adanya reward, pramusaji akan merasa dihargai dan terdorong untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sistem reward ini sekaligus memperkuat budaya pelayanan prima di lingkungan kerja restoran.

Kepuasan tamu menjadi indikator utama keberhasilan implementasi pelayanan prima pramusaji. Kepuasan ini tercermin dari persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, baik dari segi kecepatan pelayanan, sikap ramah pramusaji, kualitas makanan, maupun personal service. Kepuasan tamu bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman keseluruhan selama berada di restoran, bukan hanya oleh satu aspek pelayanan saja.

Dalam konteks ini, kepuasan tamu tidak hanya dipandang sebagai tujuan akhir, tetapi juga sebagai umpan balik bagi manajemen restoran. Tingkat kepuasan tamu dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menilai efektivitas standar, strategi, dan pengelolaan sumber daya manusia yang telah diterapkan. Dengan demikian, kepuasan tamu menjadi bagian integral dari siklus peningkatan kualitas pelayanan prima.

Berdasarkan integrasi ketiga project map NVivo, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang merupakan suatu sistem pelayanan terpadu yang melibatkan berbagai aspek yang saling berkaitan. Pelayanan prima dimulai dari pemahaman konsep dan nilai pelayanan, diterapkan melalui standar dan strategi pelayanan yang jelas, serta didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan berkelanjutan. Seluruh proses ini bermuara pada terciptanya kepuasan tamu yang berkelanjutan.

Kepuasan tamu tidak dapat dicapai apabila salah satu elemen dalam sistem pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi pelayanan prima sangat bergantung pada sinergi antara pramusaji sebagai pelaksana pelayanan, manajemen sebagai pengelola sistem pelayanan, serta dukungan sumber daya yang memadai. Ketika seluruh elemen tersebut berjalan secara selaras, Restoran Hotel RA Premiere Simatupang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Jika dikaitkan dengan teori pelayanan prima, temuan dalam ketiga project map menunjukkan kesesuaian dengan konsep bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima menekankan pada sikap, perilaku, dan kompetensi penyedia layanan dalam memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Dalam konteks Restoran Hotel RA Premiere Simatupang, pramusaji menjadi aktor utama dalam mewujudkan pelayanan prima tersebut karena memiliki interaksi langsung dan intens dengan tamu.

Indikator pelayanan prima yang muncul dalam project map, seperti keramahan, profesionalisme, hospitality, dan personal service, sejalan dengan prinsip pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Pramusaji tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga mampu membaca situasi dan kebutuhan tamu secara fleksibel. Hal ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan prima bersifat adaptif dan kontekstual, bergantung pada kondisi tamu dan situasi operasional restoran.

Sementara itu, kepuasan tamu dalam penelitian ini dipahami sebagai hasil evaluasi tamu terhadap pengalaman bersantap yang mereka alami. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi tamu. Temuan yang menunjukkan indikator kepuasan seperti kecepatan pelayanan, kualitas makanan, sikap ramah, dan kualitas interaksi personal memperkuat teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima pramusaji memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Semakin baik implementasi pelayanan prima, semakin besar kemungkinan tamu merasakan kepuasan. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan prima merupakan variabel kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif di industri perhotelan.

Temuan dari ketiga project map juga memiliki implikasi penting bagi manajemen Restoran Hotel RA Premiere Simatupang. Pertama, manajemen perlu memastikan bahwa nilai-nilai pelayanan prima tertanam kuat dalam budaya kerja restoran. Hal ini dapat dilakukan melalui internalisasi nilai pelayanan sejak tahap rekrutmen, pelatihan awal, hingga pembinaan berkelanjutan. Pramusaji yang memahami makna pelayanan prima secara mendalam akan lebih mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

Kedua, standar pelayanan seperti SOP, grooming, dan product knowledge harus terus diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan tamu serta perkembangan tren pelayanan di industri perhotelan. Standar yang jelas dan relevan akan memudahkan pramusaji dalam menjalankan tugasnya dan mengurangi potensi kesalahan pelayanan. Selain itu, konsistensi penerapan standar menjadi kunci dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama pada jam sibuk operasional.

Ketiga, strategi manajerial seperti briefing, coaching, dan evaluasi perlu dilakukan secara rutin dan terstruktur. Briefing tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media motivasi dan penguatan budaya pelayanan. Coaching memungkinkan manajemen untuk memberikan umpan balik secara langsung dan personal kepada pramusaji, sementara evaluasi memberikan gambaran objektif mengenai kinerja pelayanan yang telah diberikan.

Keempat, pengelolaan sumber daya manusia harus menjadi perhatian utama manajemen. Penyesuaian jumlah staf dengan tingkat kunjungan tamu, pengaturan jam kerja yang seimbang, serta penyediaan alat operasional yang memadai akan membantu menjaga kualitas pelayanan prima. Selain itu, sistem reward yang adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi pramusaji dan mendorong mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Meskipun pelayanan prima telah diupayakan melalui berbagai strategi dan standar, implementasinya di lapangan tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah fluktuasi jumlah tamu, terutama pada jam sibuk atau periode tertentu. Kondisi ini dapat meningkatkan beban kerja pramusaji dan memengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak diantisipasi dengan baik oleh manajemen.

Selain itu, perbedaan karakter dan ekspektasi tamu juga menjadi tantangan tersendiri bagi pramusaji. Setiap tamu memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda, sehingga pramusaji dituntut untuk mampu beradaptasi dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan situasi. Hal ini

menegaskan pentingnya pelatihan soft skills, seperti komunikasi interpersonal dan manajemen emosi, dalam mendukung implementasi pelayanan prima.

Tantangan lainnya adalah menjaga konsistensi pelayanan di tengah dinamika operasional restoran. Konsistensi menjadi isu penting karena kualitas pelayanan yang tidak stabil dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, pengawasan dan evaluasi secara berkala menjadi mekanisme penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap diterapkan secara konsisten.

Secara akademik, temuan dari penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai pelayanan prima di sektor perhotelan, khususnya pada unit restoran hotel. Integrasi antara aspek konseptual, standar pelayanan, strategi manajerial, serta pengelolaan sumber daya manusia menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan sistem yang kompleks dan multidimensional.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen restoran hotel dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu. Dengan memahami keterkaitan antara pelayanan prima dan kepuasan tamu, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing restoran.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, dapat ditegaskan bahwa benang merah dari ketiga project map NVivo adalah bahwa kepuasan tamu di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang merupakan hasil dari implementasi pelayanan prima pramusaji yang terencana, terstandar, dan didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia serta evaluasi berkelanjutan. Pelayanan prima bukan hanya kewajiban operasional, tetapi merupakan strategi utama dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, implementasi pelayanan prima pramusaji memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra restoran, serta mendukung keberlanjutan bisnis hotel secara keseluruhan.