



### UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP TAMU DI *TOYA DEVASYA RESORT & VILLA*

**Putu Devi Maharani<sup>1)</sup>, Ni Komang Sugiartini<sup>2)</sup>**

Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Bahasa Asing,  
Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Email: [devi.maharani@unmas.ac.id](mailto:devi.maharani@unmas.ac.id)<sup>1</sup>, [nikomangsugiartini31@gmail.com](mailto:nikomangsugiartini31@gmail.com)<sup>2</sup>

#### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Toya Devasya Resort & Villa pada departemen *Food and Beverage* dengan alasan adanya temuan permasalahan penurunan kualitas pelayanan pramusaji yang diperoleh pihak manajemen pada ulasan sosial media yang dimiliki oleh pihak perusahaan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengetahui dan membantu upaya pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji dan juga meningkatkan ulasan positif dari banyaknya pengunjung yang telah datang khususnya di restoran Toya Devasya Resort & Villa. Hasil dari pengabdian ini diperoleh bahwa pihak manajemen sudah memberikan upaya-upaya agar selalu dapat meningkatkan pelayanan pramusaji dan juga pihak manajemen sudah melakukan upaya meningkatkan kualitas pada masa pandemi ini, dengan menerapkan protokol kesehatan untuk meningkatkan keberhasilan pariwisata agar dapat segera pulih, memberikan pelatihan bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan pramusaji dalam berkomunikasi yang baik dengan tamu atau pelanggan, dan memberi pelatihan pengenalan produk (produk atau fasilitas yang ditawarkan kepada tamu). Akan tetapi usaha untuk meningkatkan ulasan tamu belum bisa secara maksimal dilakukan karena belum terlalu pulihnya kegiatan pariwisata di Bali. Ulasan yang positif terhadap manajemen ataupun pelayanan yang diberikan akan sangat membantu meningkatkan prestise dan sugesti tamu atau pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk memutuskan membeli atau menggunakan pelayanan di restoran Toya Devasya Resort & Villa. Ini adalah salah satu alasan mengapa *review* atau ulasan di berbagai sosial media sangat penting bagi para pembisnis atau perusahaan yang ada.

**Kata Kunci:** restoran, kualitas pelayanan, pramusaji

#### PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kumpulan usaha yang terkait dalam menghasilkan barang atau jasa bagi kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lainnya, karena pariwisata dapat dikatakan sebagai hubungan timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, penyedia barang dan jasa lainnya, pemerintah tujuan wisata serta masyarakat daerah tujuan wisata. Menurut Mc Intos (1980) pariwisata adalah kegiatan pelayanan, seperti transportasi, akomodasi, makan, dan minum, pertokoan, fasilitas, kegiatan hiburan, dan pelayanan lainnya bagi individu atau kelompok. Usaha pariwisata dapat dikaitkan dengan sarana pokok kepariwisataan yaitu perusahaan yang hidup dan kehidupan



sangat tergantung kepada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata (Yoeti, 1996). Pariwisata memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi melalui beberapa jalur. Pertama, sektor pariwisata sebagai penghasil devisa untuk memperoleh barang, modal yang digunakan dalam produksi (Mc Kinnon, 1964). Kedua, pengembangan pariwisata menstimulus investasi di bidang infrastruktur Sakai (2006). Ketiga, pengembangan pariwisata mendorong sektor-sektor ekonomi lainnya melalui *direct*, *indirect*, dan *effect*. Keempat, pariwisata ikut berkontribusi dalam meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan. Kelima, pariwisata menyebabkan *positive economic of scale*. Pengaruh kehidupan pariwisata perekonomian juga menyebabkan banyak pelaku bisnis melihat peluang untuk memulai bisnis ke jalur pariwisata yang mana peranan sektor pariwisata semakin penting sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan sektor pariwisata.

Pulau Bali merupakan sebuah paket relatif lengkap untuk perjalanan wisata. Mulai dari keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas. Pulau Bali memiliki beragam objek wisata yang memiliki keindahan tersendiri mulai dari pantai, gunung, sawah, kawasan hutan, air terjun, danau, pura dan juga wisata buatan seperti desa wisata. Kesenian yang tidak luput dipandang dari para pengunjung. Lukisan, ukiran dan tarian juga merupakan daya Tarik yang dimiliki oleh Pulau Bali. Mengingat dari pengertian pariwisata itu sendiri merupakan perpindahan sementara yang bertujuan untuk bersenang-senang atau mengisi waktu luang, akomodasi merupakan salah satu penunjang penting dalam berhasilnya suatu tempat wisata. Akomodasi merupakan salah satu penunjang penting dalam dunia kepariwisataan. Pada jaman dahulu Bali dikenal sebagai daerah agraris dengan bentangan sawah hijau, kini sebagian telah menjadi hotel, vila, resort dan penunjang pariwisata lainnya. Salah satu akomodasi yang cukup dikenal di Bali adalah Toya Devasya Resort & Villa yang berlokasi di desa Toya Bungkah Kintamani. Toya Devasya Resort & Villa ini cukup dikenal masyarakat lokal dan asing karena tempat akomodasi ini memiliki kolam air panas alami dikelilingi pemandangan alam pegunungan yang sangat cocok untuk para tamu yang mengunjungi desa Kintamani yang memiliki hawa dingin di Bali.



**Gambar 1.** Situasi Restoran Toya Devasya

Sebuah tempat akomodasi yang baik tentunya tidak hanya dapat mengandalkan pesona lingkungan yang dimilikinya namun dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung agar menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Apabila pengunjung merasa puas, mereka tentunya akan datang lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh sebab itu pihak manajemen harus memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan. Kepuasan merupakan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa. Permasalahan yang ditemukan pada tempat akomodasi ini adalah adanya temuan keluhan pengunjung yang termuat dalam ulasan atau *review* website resmi tempat ini terhadap pelayanan pramusaji.

Pramusaji adalah karyawan restoran atau *room service* yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minuman bagi tamu hotel (Siugiarti, 1996). Dari pengertian tersebut kita dapat memahami bahwa pramusaji berperan penting pada *food and beverage* department. Pramusaji dituntut untuk melayani penyajian makanan dan minuman kepada para tamu, sesuai dengan standarisasi yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Selain itu pramusaji juga merupakan salah satu duta perusahaan yang akan menjadi salah satu wajah perusahaan. Dalam hal ini pramusaji menjadi salah satu hal yang mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatian terhadap para tamu yang datang. Seorang pramusaji tentunya memiliki tanggung jawab tidak hanya melayani pelanggan dengan makanan dan minuman namun secara umum



pramusaji memiliki tanggung jawab menciptakan suasana positif dan nyaman bagi para pelanggan. Suasana positif secara tidak langsung akan dipengaruhi oleh ulasan yang diberikan pelanggan atau tamu yang pernah menikmati pelayanan suatu perusahaan pada zaman moderen saat ini.

Untuk mendorong pelayanan yang baik, perusahaan biasanya memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang merupakan patokan atau alur yang digunakan disetiap karyawannya agar memberikan pelayanan yang baik sesuai alur yang ditetapkan. SOP merupakan suatu hal yang penting disebuah perusahaan, yang mana disetiap department akan memiliki SOP lebih khusus yang berbeda dengan departemen lainnya.

Dari permasalahan yang dialami tempat akomodasi ini menyebabkan dilakukannya kegiatan pengabdian untuk membatu memberikan sumbangsih berupa tenaga maupun pikiran di dalam merevitalisasi masalah yang dihadapi. Masalah yang ingin dipecahkan bersama adalah upaya apa sajakah yang dapat dilakukan untuk membantu manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji pada Toya Devasya Resort & Villa.

### **METODE**

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data secara observasi dan wawancara. Kegiatan yang dilakukan serta informasi terkait dengan kegiatan yang dilakukan seperti jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Jenis data yang digunakan untuk kegiatan ini yaitu jenis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Data kualitatif dalam kegiatan ini beberapa hasil wawancara dan observasi langsung ke perusahaan Toya Devasya Resort & Villa.

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu data primer dan sekunder. Menurut Pantiyasa (2013) data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini berupa informasi tentang upaya-upaya yang telah dilakukan pihak manajemen dalam meningkatkan pelayanan pramusaji di perusahaan Toya Devasya Resort & Villa. Kemudian data tersebut dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang terdapat dalam bentuk data



kualitatif sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri.

Menurut Sugiyono (2009) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Sugiyono (2009) juga menjelaskan bahwa dalam data kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi wawancara, dan dokumentasi. Pada kegiatan ini peneliti menggunakan tiga teknik sumber data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2011) deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dalam kegiatan ini data diperoleh melalui teknik observasi dan wawancara dengan *F & B Manager* yang mengacu pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di restoran Toya Devasya Resort & Villa kemudian diskusi mencari solusi Kembali dan melaksanakan strategi yang dianggap relevan dalam meningkatkan nilai pelayanan para pramusaji di tempat ini.

### **HASIL PEMBAHASAN**

Hasil kegiatan pengabdian ini berupa upaya meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di restoran Toya Devasya Resort & Villa yang dilakukan bersama dengan pihak manajemen perusahaan. Pemaparan hasil kegiatan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Di halaman ini diuraikan upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan bersama dengan pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji.

#### **Analisis Data**

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pramusaji. Di bawah ini merupakan data mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji.



**Gambar 2.** Melayani Customer yang Sedang Berkunjung

Beberapa hal yang dibantu dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat terhadap manajemen restoran Toya Devasya adalah meningkatkan kualitas kebersihan restoran, membantu mengecek fasilitas yang disediakan restoran mulai dari peralatan makan dan minum, memasak dan sebagainya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, membantu memberikan masukan terhadap penampilan pramusaji, memberi pelatihan cara berkomunikasi yang baik dengan tamu khususnya tamu yang berasal dari negara lain dengan menggunakan bahasa Inggris yang baik dan sopan, melatih kemampuan pramusaji dalam mengetahui kebutuhan tamu, bersikap ramah dan sopan terhadap tamu untuk memulai percakapan singkat yang bersahabat dengan bahasa Inggris, dan mengoreksi ketepatan waktu dalam pelayanan.

No	Kualitas Pelayanan	Permasalahan	Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pramusaji.
a.	Kebersihan Restoran	Kebersihan restoran sudah baik	Semua <i>staff training</i> dan <i>daily worker</i> selalu dihimbau untuk menjaga kebersihan area kerja dan restoran baik sebelum maupun sesudah bekerja.
b.	Fasilitas restoran	Kelengkapan peralatan restoran masih kurang, seperti <i>table</i> dan <i>equipment</i> .	Karena tamu yang datang untuk <i>breakfast</i> pada saat itu melebihi kapasitas yang tersedia, maka terjadi



			kekurangan <i>table</i> yang tersedia dan banyak tamu yang masih mengobrol di mejanya.
c.	Penampilan Pramusaji	Penampilan pramusaji sudah cukup baik	Atasan selalu melakukan pengecekan <i>grooming</i> dan <i>breafing</i> .
d.	Perhatian individual dari manajemen kepada tamu	Komunikasi antara pihak <i>resort</i> dan tamu dilakukan dengan baik, sehingga pihak manajemen mudah dihubungi oleh tamu.	Pihak manajemen selalu memberikan perhatian kepada seluruh tamu hotel dan menciptakan hubungan komunikasi yang baik dengan tamu.
e.	Kemampuan pramusaji dalam memahami kebutuhan tamu.	Pramusaji selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan tamu selama mereka berada di area restoran.	Diberikan pengetahuan tentang jenis-jenis tamu seperti <i>family guest</i> , <i>couple guest</i> , dan tamu yang memerlukan kebutuhan khusus.
f.	Kemampuan pramusaji dalam mendekati tamu	Pramusaji mendekati tamu dengan <i>greeting</i> ataupun menanyakan kabar dengan memperhatikan kondisi tamu juga.	Manajemen membuat misi yang dapat dijadikan pedoman karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara palung sederhana.
g.	Ketepatan waktu pelayanan	Ketepatan waktu pelayanan sudah dilakukan dengan baik, tapi masih ada yang kurang	Atasan menghimbau para pramusaji untuk selalu mengimfokan berapa lama makanan akan siap disajikan kepada tamu baik ramai maupun lagi sepi.



**Gambar 3.** Berlatih Berhadapan Melayani Tamu Asing

Dari tabel diatas merupakan ringkasan hasil dan pembahasan implementasi teori dengan kenyataan dilapangan dalam upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji. Pihak manajemen sudah berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan SOP yang ada, namun belum semua pramusaji melakukan dengan baik.

### **SIMPULAN**

Setelah observasi dan analisis yang ditemukan di restoran Toya Devasya Resort & Villa dilakukan secara tuntas. dapat dipaparkan simpulan dari kegiatan ini bahwa berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa upaya yang dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji, pertama, pihak manajemen sudah melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji dengan cara melakukan training terlebih dahulu sebelum mempekerjakan para karyawan. Manajemen memberikan *reward* kepada karyawan yang mendapatkan pujian dari tamu, sehingga setiap karyawan memiliki rasa saing untuk meningkatkan kinerja mereka masing-masing.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Amelia Susepti, D. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 29.
- Ayunisa, F. (2018). peranan service cape dalam meningkatkan hotel image dan revisiting intention pada hotel bintang 5.
- Departement Food & Beverage di Hotel. Retrieved from departement-hotel: <https://departmenthotel.blogspot.com/2019/01/department-food-beverages-di-hotel.html?m=1>