

## ANALISA PELAYANAN PRIMA DI LOBO RESTAURANT THE RITZ-CARLTON HOTEL JAKARTA – MEGA KUNINGAN

Ayu Srikandi<sup>1</sup> Rahmi Setiawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Tourism Study Program, Vocational Education Program University of Indonesia

Email: [rahmisetyawati@gmail.com](mailto:rahmisetyawati@gmail.com)

### ABSTRACT

This study discusses the analysis of services applied at LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan. During the internship, the authors observed that the service at LOBO Restaurant was in accordance with the SOP (Standard Operation Procedure) and could be categorized as providing excellent service. From the results of the observation process, the author recommends optimization in terms of service and collaboration with other departments, in order to expedite the service process and achieve customer satisfaction.

**Keywords:** Service Analysis, Excellent Service

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisa pelayanan yang di terapkan di LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan. Selama melakukan magang, penulis mengamati bahwa pelayanan di LOBO Restaurant sudah sesuai dengan SOP (Standart Operation Procedure) dan dapat dikategorikan memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil proses pengamatan, penulis menyarankan untuk dilakukan optimalisasi dalam segi pelayanan dan kerja sama dengan departemen - departemen lain, guna memperlancar proses pelayanan dan mencapai kepuasan pelanggan

**Kata kunci:** Analisa Pelayanan, Pelayanan Prima

### INTRODUCTION

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan berlimpah, terdiri dari lebih dari 17.000 pulau yang dihuni oleh lebih 1.300 suku bangsa yang memiliki ciri khas khusus di setiap wilayah, Indonesia memiliki banyak sumber kekayaan seperti keindahan alam yang terbentang dari Sabang hingga Marauke, berbagai macam flora dan fauna endemik yang hanya terdapat di Indonesia, selain itu letak geografis yang strategis di lintas garis khatulistiwa menjadi salah satu keunggulan Indonesia. Dengan segudang keunggulan dan kekayaan yang berlimpah memberikan peluang bagi Indonesia untuk mendapatkan banyak keuntungan karena dapat menarik minat dari wisatawan lokal maupun dunia untuk melakukan kegiatan wisata di Indonesia, selain itu letak yang strategis dapat

menarik para pelaku bisnis untuk melakukan usaha maupun menjadikan Indonesia jalur perdagangan internasional baik melalui darat maupun udara. Kegiatan bisnis yang dilakukan oleh para pengusaha yang datang ke Indonesia banyak dilakukan di pusat pemerintahan negara yaitu Jakarta. Berkaitan dengan hal tersebut banyak akomodasi yang dibangun di Jakarta seperti hotel, khusus nya hotel bisnis (business hotel). Menurut Marlinda Endy (2008, Pandungan Perancangan Bangunan Komersial, hal.52), hotel bisnis dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis dengan berbagai fasilitas penunjang seperti business center, ruang pertemuan dan sebagainya. Namun selain sebagai bentuk akomodasi, terdapat fasilitas vital yang harus dimiliki hotel yaitu penyediaan jamuan makanan dan minuman untuk

tamu yang menginap melalui Food and Beverage Department. Food and Beverage Department merupakan salah satu fasilitas yang harus dimiliki setiap hotel karena selain mempunyai fungsi sebagai penyedia makanan dan minuman, Food and Beverage Department merupakan salah satu sumber pemasukan pendapatan terbesar dari sebuah hotel. Karena hal tersebut, maka sangatlah penting suatu hotel menyajikan jamuan terbaik bagi para tamu. Untuk menyajikan jamuan terbaik bagi para tamu, Food and Beverage Department menyajikan jamuan makanan dan minuman melalui restoran. Dalam penyajian makanan dan minuman, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan seperti cita rasa yang lezat, penyajian yang menarik, hingga kesegaran dan kebersihan dari makanan dan minuman yang disajikan. Selain itu, pelayanan juga merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan yang baik memiliki peran penting dalam penyajian makanan dan minuman, walaupun sebuah restoran dapat menyajikan kualitas kudapan yang lezat namun tidak diiringi dengan pelayanan yang baik dan sesuai maka tidak akan mencapai kepuasan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan dibutuhkan pelayanan yang prima. Hal ini penting untuk diperhatikan karena pelayanan merupakan aspek yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan tamu

## LITERATURE REVIEW

### Definition of Service

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak - hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu environmental service, development service dan protective service. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (private goods) dan barang layanan kolektif (public goods).

### Definition of Service Excellent

Menurut Maddy (2009:86) "Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan". Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) "Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan

kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi. Pelayanan Prima (Service Exellent) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan terbaik. Pelayanan Prima merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan atau dalam pembahasan ini yang dimaksud adalah keberhasilan dalam hospitality industry. Pelayanan prima penting dilakukan untuk memelihara dan mempertahankan pelanggan sehingga bisnis dapat tumbuh dan berkembang demi tetap bertahan dalam persaingan dan dapat meningkatkan pendapatan. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang atau jasa yang bermutu saja, tapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik.

Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Hal ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

### **Definition of Restaurant**

Kata restoran berasal dari kata "Restaurer" yang berarti to restore atau restorasi yang pengertiannya dalam bahasa Indonesia adalah memperbaiki atau memulihkan, yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik untuk kembali kepada kondisi sebelumnya. Dengan demikian, restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali kondisi yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan sehingga bisa kembali kepada stamina yang semula. Menurut Marsum (1994) "Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua

tamunya baik berupa makan dan minum. Menurut Ditjen. Par. 1990/1991:2 "Restoran adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan." Semua jenis restoran pada umumnya mempunyai suatu kepentingan dan tujuan yang sama yaitu menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman kepada umum dengan tujuan memperoleh keuntungan sesuai dengan yang diinginkan. Restoran yang terdapat di hotel beragam dalam istilah dan jenisnya, hal ini tergantung pada besar kecilnya kelas hotel (besar, menengah, atau kecil) dan kebijakan pengelolaan manajemennya (policy management).

### **METHODOLOGY**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Jurnal ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, artinya penelitian yang dilakukan adalah menekankan analisisnya pada data - data yang berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yaitu melalui teknik sebagai berikut:

#### **1. Observation**

Observasi secara langsung dilakukan oleh penulis selama 6 bulan, yaitu tanggal 27 Januari 2016 - 25 Juli 2016 melalui proses On The Job Training pada Food and Beverage Department di LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan. Penulis secara langsung berpartisipasi menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diterapkan oleh pihak restoran. Sehingga, penulis dapat melakukan pengamatan secara langsung terhadap masalah dan kendala yang terjadi saat menjalankan On The Job Training yang akan dijadikan objek penelitian sebagai acuan penulisan Tugas Karya Akhir

#### **2. Literature Review**

Metode penulisan Jurnal ini dilakukan dengan teknik mengumpulkan data kualitatif dari buku, literatur, modul, dan artikel - artikel lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu Pelayanan Prima.

### 3. Interview

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Murni Setyawati selaku Training Manager The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan, Bapak Rizky Irvansyah selaku Manager LOBO Restaurant, Ibu Currie Tunggadewi selaku Supervisor LOBO Restaurant dan Bapak Indra Jaya dan Bapak Galih Sutresna selaku Learning Coach, dan staf - staf LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan saat melakukan On The Job Training.

### 4. Metode Analisis Data

Metode analisis penulisan karya akhir ini dilakukan dengan metode kualitatif dan deskriptif, yaitu dengan cara mengumpulkan semua data - data yang diperoleh oleh penulis lalu selanjutnya dipelajari untuk mendapatkan hasil atau kesimpulan yang sesuai dengan judul dan pembahasan yang diangkat

## RESULT AND DISCUSSION

### Sejarah The - Ritz Carlton Hotel Company

Cesar Ritz lahir pada pertengahan tahun 1800an, beliau memulai awal karir nya sebagai pekerja magang pramusaji di sebuah hotel di Paris. Melalui kerja keras, dedikasi, dan semangat yang tinggi, Cesar melanjutkan karir nya menjadi kepala pramusaji hingga manajer suatu restoran dan hingga pada akhirnya mempunyai misi untuk mempelajari tentang kebiasaan - kebiasaan para tamu mulia dalam perjamuan makan dan rahasia dari seni memasak. Lalu Cesar menemui salah satu chef yang terkenal di Prancis yaitu Auguste Escoffier, dan menjadi rekan bisnis.

Dengan berjalan nya waktu, Cesar mengelola hotel dan membuat standard baru untuk kebersihan, sanitasi, dan tata lampu. Beliau menciptakan desain hotel pertama di dunia dengan kamar mandi di setiap ruangan. Saat Cesar menjadi

manajer di Hotel Savoy, sebuah hotel terkenal di London, beliau mulai mengembangkan filosofi pelayanan yang dibuatnya. Cesar menjadikan hotel hotel sebuah tempat dimana tamu merupakan pusat dari perhatian dan memberikan pengalaman terbaik bagi tamu yang disebut dengan The Ritz-Carlton Mystique. Cesar pun memberikan perhatian yang sangat detail dalam bekerja di Hotel Savoy sehingga dengan sentuhan tangan nya, Hotel Savoy menjadi contoh kemewahan di seluruh hotel di dunia. Hingga pada akhirnya King Edward VII menyebutkan bahwa "Cesar Ritz became known as the king of hoteliers and the hotelier of kings."

Setelah bertahun - tahun datanglah kesempatan bagi Cesar untuk mendesain hotel nya sendiri, Cesar bekerja sama dengan teman lama nya Chef Escoffier dan bersama - sama membentuk hotel pertamanya yang diberi nama The-Ritz di Paris. The Ritz dibuka pada tahun 1898 dan menjadi definisi untuk kemewahan hotel di Eropa. Di waktu yang sama, Cesar terlibat dalam mengembangkan hotel The Carlton di London. Yang pada akhirnya, dua nama bergabung menjadi bisnis properti di bidang hospitality yaitu The Ritz-Carlton.



THE RITZ-CARLTON®

Gambar 1. The Ritz - Carlton's Logo

Source: [www.ritzcarlton.com](http://www.ritzcarlton.com)

Adapun maksud dari simbol tersebut adalah :

#### 1. Singa

Merupakan sebuah lambang kekuatan, dan pendukung dari keuangan. Hal ini karena sejak awal mula The Ritz-Carlton Hotel berdiri, hotel ini berkiblat pada perusahaan finance yang maju. Serta lambang dari singa yang mengaum melambangkan sebuah kekuatan

#### 2. Mahkota

Melambungkan tujuan dari The Ritz-Carlton Hotel untuk menjadi raja dari hospitality industry.

### 3. Cobalt Blue

Pada jaman dahulu warna biru dianggap warna bagi para raja karena gelas berwarna biru sulit dibuat karena melalui proses yang sulit dan panjang seperti penguapan dan pemanasan, dan hanya kerajaan raja yang memilikinya.



**Gambar 2. Lobby The Ritz-Carlton Hotel Mega - Kuningan**

Sumber : (www.ritzcarlton.com, 2016)

The Ritz-Carlton Hotel – Mega Kuningan merupakan The Ritz-Carlton Hotel pertama yang hadir di Indonesia dengan perpaduan konsep klasik dan elegan siap menyambut para tamu yang datang. Terletak di kawasan komersial Mega Kuningan, dengan kawasan hijau disekitar hotel. The Ritz-Carlton Hotel – Mega Kuningan resmi dibuka pada 1 Januari 2005 oleh Susilo Bambang Yudhoyono. Dengan Visi dan Misi :

#### 1. Visi

Visi dari The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan adalah “The Ritz-Carlton Inspires Life’s Most Meaningful Journeys”

#### 2. Misi

Misi dari The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan adalah “Provide Genuine Care and Exceptional Products and Services Resulting in Profit Leadership” Pencapaian yang telah diraih The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan antara lain, sebagai berikut:

1. Best Employer 2013 in Indonesia A Prestigious Recognition by Aon Hewitt
2. Best Business Hotel in 2013 in Asia A Prestigious

Recognition by Smart Travel Asia

3. Indonesian Leading Luxury Hotel 2013/2014 Awarded by Indonesian Travel and Tourism Awards
4. Indonesian Hotel of the Year 2013/2014 Awarded by Indonesian Travel and Tourism Awards
5. Best Cocktail and Wine Lounge - Tempus Awarded by Now! Jakarta Best Restaurants, Cafe and Bar Awards 2014

Sejak awal berdirinya The Ritz-Carlton Company, para pendiri dari perusahaan membuat suatu filosofi dan nilai – nilai yang tercangkup dalam Gold Standards. Mr. Schulze, salah satu pendiri dari The Ritz-Carlton Company memiliki personal motto yaitu “We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen” sebagai awal mula terciptanya Gold Standard. Dari situlah ditetapkan The Credo dan The Three Steps of Service. Dan selanjutnya ditambahkan Service Values dan Employee Promise. Para pendiri memiliki tujuan untuk membuat suatu hotel yang dimana setiap karyawan melihat diri mereka sebagai bagian dan pemilik dari penginapan.

#### 1. Three Steps of Service

Three steps of service merupakan langkah – langkah yang dimiliki The Ritz-Carlton Hotel dalam melayani tamu hotel, antara lain:

- 1) A warm and sincere greeting. Use the guest’s name.
  - 2) Anticipation and fulfilment of each guest’s needs.
  - 3) Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest’s name
2. Motto yang dimiliki The Ritz-Carlton Hotel, yaitu: We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen”
  3. The Employee Promise  
The employee promise merupakan sebuah

komitmen yang dimiliki perusahaan terhadap karyawannya yang disebut sebagai Ladies and Gentlemen, yaitu: "At The Ritz-Carlton, our Ladies and Gentlemen are the most important resource in our service commitment to our guests. By applying the principles of trust, honesty, respect, integrity and commitment, we nurture and maximize talent to the benefit of each individual and the company. The Ritz-Carlton fosters a work environment where diversity is valued, quality of life is enhanced, individual aspiration are fulfilled, and The Ritz-Carlton Mystique is strengthened."

#### 4. Credo

Credo merupakan sebuah definisi untuk menciptakan sebuah lingkungan hotel nyaman dan service terbaik yang akan diberikan untuk para tamu hotel yang dinyatakan sebagai berikut: "The Ritz-Carlton Hotel is a place where genuine care and comfort of our guests is our highest mission. We pledge to provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambience. The Ritz-Carlton experience enlivens the senses, Instills well-being, and fulfils even the unexpressed wishes and needs of our guests."

#### 5. Service Values

Service Values merupakan nilai – nilai yang dijadikan sebagai pedoman dalam melayani tamu The Ritz-Carlton Hotel, antara lain:

1) I build strong relationships and create Ritz-Carlton guests for life.

- 2) I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests.
- 3) I am empowered to create unique, memorable and personal experiences for our guests.
- 4) I understand my role in achieving the Key Success Factor, embracing Community Footprints and creating The Ritz-Carlton Mystique.
- 5) I continuously seek opportunities to innovate and improve The Ritz-Carlton experience.
- 6) I own and immediately resolve guest problems.
- 7) I create a work environment of teamwork and lateral service so that the needs of our guests and each other are met.
- 8) I have the opportunity to continuously learn and grow.
- 9) I am involved in the planning of the work that affects me.
- 10) I am proud of my professional appearance, language, and behaviour.
- 11) I protect the privacy and security of our guests, my fellow employees and the company's confidential information and assets.

- 12) I am responsible for uncompromising levels of cleanliness and creating a safe and accident-free environment.

### **LOBO Restaurant**

LOBO Restaurant menawarkan steak dan gastronomy culinary dengan pengalaman kuliner yang tidak akan terlupakan dengan tampilan live cooking di beberapa menu yang disajikan dengan konsep fine dining dan rasa nikmat yang akan memanjakan para tamu yang datang. LOBO terdiri dari restoran, lounge, terrace, dan tiga private dining room yang salah satunya dilengkapi cellar (ruang khusus wine). LOBO Restaurant terletak di Lobby Level dan beroperasi setiap hari pada pukul 07.00 - 01.00 untuk Lounge, 12.00 - 14.30 untuk Makan Siang, dan 18.00 - 11.45 untuk Makan Malam. LOBO juga dilengkapi Solo Jazz Pianist untuk menemani makan malam anda setiap hari Senin - Sabtu.

LOBO Restaurant berkonsep fine dining restoran dengan sajian khusus masakan eropa dan italia menghadirkan menu khusus steak dan pasta dengan penyajian teknik gastronomy live cooking pada beberapa menu yang dihadirkan.

LOBO menghadirkan suasana elegan dan romantis siap memanjakan para tamu dengan pengalaman kuliner yang tidak terlupakan dan cita rasa yang lezat.

### **Layout**

1. Host podium yang berada di sisi paling depan LOBO Restaurant, merupakan letak seorang hostess menerima reservasi ataupun menyambut tamu restoran atau lounge yang datang ke restoran
2. Entrance (pintu masuk) : Saat datang ke LOBO, tamu akan disambut dengan pemandangan hiasan - hiasan wine dan cellar, ini merupakan sisi depan dari LOBO yang menyambung langsung ke Lounge Section.
3. Lounge dan Terrace merupakan area yang memiliki jam operasi mulai pukul 07.30WIB hingga 00.30WIB, dimana tamu hotel biasanya melakukan pertemuan bisnis atau sekedar duduk santai dengan menikmati kudapan kecil

dan berbagai minuman pilihan. Di area Terrace tamu diperbolehkan untuk merokok.

4. Restaurant merupakan area dimana tamu datang untuk makan siang (Lunch) atau makan malam (Dinner), LOBO Restaurant memiliki jam operasi mulai pukul 12.00WIB - 14.30WIB untuk makan siang, dan 18.00 WIB - 11.59 WIB untuk makan malam.
5. Bar : LOBO dilengkapi Bar yang memiliki berbagai pilihan minuman bagi para tamu, mulai dari tea selection dari TWG, fresh juice, mocktail, cocktail, wine, beer, dan minuman alkohol lainnya.
6. Private dining room : LOBO memiliki beberapa private dining room yang dapat digunakan untuk dining room ataupun untuk melakukan pertemuan (meeting) yaitu: Private Dining Room 1, Private Dining Room 2, Private Dining Room Cellar.
7. Kitchen (dapur) : Area ini merupakan tempat seluruh hidangan dari LOBO Restaurant dibuat, terbagi beberapa area yaitu Cold Kitchen untuk pembuatan hidangan dingin seperti amouse bouche, salad, sup dingin, hingga dessert, dan Hot Kitchen yang terbagi lagi menjadi dua area yaitu sautee dan grill untuk pembuatan hidangan panas seperti pizza, pasta, hingga steak.
8. Wedding event : Selain sebagai Restaurant, Lounge, dan Terrace, LOBO Restaurant juga bisa digunakan sebagai venue pernikahan. Berikut merupakan wedding event yang dilaksanakan di LOBO Restaurant

### **Pelayanan yang diterapkan di LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan**

The Ritz-Carlton Hotel memiliki Gold Standarts yang dipopulerkan oleh Caesar Ritz, King of Hotelier. Gold Standarts menjadi sebuah perangkat dalam melayani Ladies and Gentlement (sebutan bagi para tamu The Ritz-Carlton

Hotel) secara prima. Berdasarkan kerangka konsep yang telah dijelaskan, menurut Maddy (2009:86) "Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan", dan sebuah pelayanan dapat dikatakan pelayanan prima jika dapat memenuhi prinsip - prinsip dari pelayanan prima. Menurut Komar (2008:22) pelayanan prima dikembangkan dengan prinsip - prinsip 3A, yang meliputi Attitude (sikap), Attention (perhatian), dan Action (tindakan). Prinsip - prinsip 3A ini sangat erat hubungannya dengan Gold Standarts yang terdiri dari Three Steps of Service, Motto, The Employee Promise, Credo, dan Service Values. Komponen - komponen inilah yang diterapkan pada LOBO Restaurant dalam melayani tamu - tamunya. Menurut pengamatan penulis selama melakukan On The Job Training di LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan, pelayanan yang diterapkan di LOBO Restaurant telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang merupakan sebuah acuan pelayanan di LOBO Restaurant. Pelayanan yang diberikan kepada tamu juga didukung oleh Gold Standarts melalui pelatihan - pelatihan yang dirancang oleh Human Resource Department The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan demi mencapai pelayanan yang prima. Berikut ini merupakan uraian tentang pelayanan yang diterapkan di LOBO Restaurant sesuai dengan konsep dari prinsip - prinsip 3A:

1. Attitude : sikap yang berkaitan dengan kepribadian, penampilan, dan performa pelayan dalam melayani tamu LOBO Restaurant. Menurut pengamatan pengamat terhadap pelayanan di LOBO Restaurant, seluruh pelayan melayani tamu yang datang dengan sikap yang ramah dan simpatik, hal ini dapat dilihat dari eye contact atau tatapan mata yang terjaga dengan tamu saat menyambut tamu, atau berbicara dengan tamu. Selain itu karyawan diberikan pendidikan dan pelatihan untuk memiliki loyalitas dan rasa memiliki terhadap LOBO Restaurant sehingga seluruh bagian

organisasi memberikan yang terbaik, mengembangkan potensi yang dimiliki dan melayani dengan rasa bangga. Dalam berpenampilan The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan memiliki standar yang telah ditetapkan, seluruh karyawan wajib menggunakan seragam yang bersih, rambut dan rias tertata rapih, dan wangi. Selain itu, karyawan di LOBO Restaurant juga memiliki pengetahuan yang cukup seputar hotel, restoran, menu dan pengetahuan umum untuk menunjang performa pelayanan.

Dengan berpenampilan menarik dan memiliki performa pelayanan yang baik dapat memberikan rasa percaya diri dalam melayani tamu dan sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan yang prima. Kenyataan ini sesuai dengan Gold Standarts yang dimiliki The Ritz-Carlton Hotel yaitu Motto, The Employee Promise, Service Values #5 "I continuously seek the opportunities to innovate and improve The Ritz-Carlton experience", dan Service Values #10 "I am proud of my professional appearance, language, and behavior".

2. Attention : Suatu kewajiban untuk memberikan perhatian lebih kepada tamu. Pengamat mengamati karyawan dibekali dengan pelatihan "Radar on-Antenna Up". "Radar on-Antenna Up" merupakan pelayanan personal kepada tamu dengan keterampilan membina hubungan dengan tamu untuk memenuhi seluruh kebutuhan tamu, bukan hanya kebutuhan yang tamu inginkan atau harapkan namun kebutuhan yang tidak tamu ekspresikan (kebutuhan terpendam). Sehingga dapat menciptakan kejutan, pengalaman pribadi yang tidak terlupakan, dan menyenangkan tamu yang hadir di LOBO Restaurant. Kenyataan ini sesuai dengan Gold Standarts

yang dimiliki The RitzCarlton Hotel yaitu Credo, Service Values #1 "I build strong relationship and create Ritz-Carlton guests for life", Service Values #2 "I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests", Service Values #3 "I am empowered to create unique, memorable and personal experiences for our guests", dan Service Values #6 "I own and immediately resolve guest problems".

3. Action : merupakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam menghadapi atau menangani tamu. Berdasarkan pengamatan penulis, implementasi dari tindakan yang dilakukan pada LOBO Restaurant melalui pelayanan yang diberikan kepada tamu secara langsung seperti mengarahkan dan menyarankan tamu dalam memilih hidangan yang ingin dipesan, tanggap dengan langsung merespon kebutuhan tamu, selain itu LOBO Restaurant menerapkan salah satu poin dari Gold Standarts dengan tahap Three Step Service. Three Steps of Service merupakan sebuah pilar tahapan - tahapan pelayanan yang meliputi tiga tahapan pelayanan, seperti:

- a. A warm and sincere greeting. Use the guest's name. Ini merupakan tahap pertama dalam pelayanan yang diterapkan dalam menyambut tamu, seluruh pelayan wajib memberikan salam hangat kepada tamu yang hadir di LOBO Restaurant, dan wajib menyapa dengan nama tamu karena The Ritz-Carlton percaya hal tersebut dapat memberikan rasa nyaman bagi para tamu.
- b. Anticipation and fulfilment of each guest's needs. Menurut pengamatan penulis, poin ini merupakan sebuah hal yang menjadikan sebuah

pelayanan yang diberikan oleh LOBO Restaurant kepada tamunya merupakan pelayanan yang prima, karena para pelayan berusaha mengerahkan seluruh potensi yang mereka miliki untuk berantisipasi dan memenuhi segala hal yang tamu inginkan dan butuhkan.

- c. Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest's name. Saat tamu meninggalkan restoran, para pelayan di LOBO Restaurant akan memberikan salam hangat perpisahan, mengucapkan terima kasih dan memberikan magic words seperti "Have a nice day, Ladies and Gentlemen. We are waiting for your return, Mr.X" dan tetap menggunakan nama tamu dalam ucapan perpisahan, untuk membuat tamu merasa seperti raja. Kenyataan ini sesuai dengan Gold Standart yang dimiliki The Ritz-Carlton Hotel yaitu Three Step of Service, Service Values #2 "I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests"

#### **Upaya yang harus dilakukan untuk mencapai pelayanan prima di LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Jakarta - Mega Kuningan**

Upaya - upaya dilakukan untuk mengatasi kendala - kendala yang menghambat proses dalam memberikan pelayanan yang prima bagi tamu di LOBO Restaurant. Untuk mengatasi kendala miss communication antara host dan F&B Reservation Agent, dibuat tools yang yaitu Reservation List yang terhubung langsung antara F&B Reservation Agent dan Hostess yang berisi mengenai data - data tamu yang membuat reservasi untuk LOBO Restaurant selain itu saat ada reservasi yang masuk ke F&B Reservation Agent, seorang F&B Reservation Agent langsung menghubungi Hostess yang

bertugas dan akan ditulis di Guest List sebagai backup data. Selanjutnya, untuk mengatasi kendala pelayanan yang terjadi antara server dan kitchen, saat melakukan post pemesanan di sistem MICROS, server akan memberikan memo dibawah pemesanan nya, dan server akan berkomunikasi kepada order checker untuk memastikan pesanan yang dipesan sesuai dengan permintaan tamu. Dalam mengatasi proses pengolahan hidangan yang memakan waktu cukup lama oleh kitchen, menjadi tanggung jawab seorang server untuk mem-post pick up makanan terlebih dulu sebelum santapan yang sedang disantap tamu habis, sehingga hidangan berikutnya yang akan dihidangkan jangka waktunya tidak terlalu lama. Berikutnya, untuk mengatasi kondisi ramai dengan kurangnya jumlah karyawan selain dengan mengajukan penambahan karyawan ke pihak Human Resource Department, hal yang dilakukan untuk mengatasi kendala ini adalah pengaturan schedule karyawan yang lebih bijak dengan berdasarkan reservasi oleh tamu setiap harinya dan besarnya okupansi hotel, hal ini dilakukan untuk mendeeksi ramai dan tidaknya restoran dan disesuaikan dengan kebutuhan jumlah karyawan yang incharge. Untuk mengatasi kendala dari faktor pendukung pelayanan dengan keterbatasan peralatan, LOBO Restaurant bekerja sama dengan pihak engineering untuk mengatasi masalah pendingin ruangan, audio music, dan kondisi meja dan kursi yang kurang baik. Selain itu, LOBO Restaurant juga bekerja sama untuk melakukan Transfer Equipment dengan pihak Stewarding untuk memenuhi glassware, chinaware, dan silverware yang jumlahnya kurang sehingga diharapkan dengan upaya-upaya yang dilakukan ini proses pelayanan akan lebih lancar dan dapat mencapai pelayanan yang prima bagi tamu LOBO Restaurant.

## CONCLUSION

Dari penulisan mengenai Analisa Pelayanan Prima di LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel Mega Kuningan, melalui kegiatan on the job training yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh seluruh staf di LOBO

Restaurant telah memenuhi standart operational procedure (SOP) dan sesuai dengan prinsip-prinsip dari pelayanan prima yaitu 3A (Attitude, Attention, dan Action) sesuai dengan teori Komar (2008:22) yang erat kaitannya dengan standart yang dimiliki The Ritz-Carlton Hotel Company yaitu Gold Standarts.

Walaupun sudah sesuai dengan standar-standar yang ditetapkan, namun dalam mencapai pelayanan prima masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi seperti terdapat miss communication antara LOBO dengan departemen lain yaitu kitchen dan F&B reservation agent, selain itu yang menjadi kendala adalah kurangnya jumlah karyawan yang bekerja, dan faktor pendukung pelayanan yang kurang baik dari segi jumlah maupun kualitas.

Dari kendala-kendala tersebut, terdapat upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan dan memperlancar proses pelayanan seperti memperbaiki komunikasi LOBO dengan departemen lain, menambah jumlah karyawan dan pengaturan jadwal kerja karyawan yang bijak, serta memperbaiki dan menambah jumlah faktor pendukung pelayanan sehingga diharapkan proses pelayanan di LOBO Restaurant akan berjalan dengan lancar, dan mencapai kepuasan pelanggan.

## RECOMMENDATION

Penulis memberikan beberapa saran yang bersifat membangun dan bermanfaat, dan diharapkan bisa sebagai bahan pertimbangan oleh pihak LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan, yaitu:

1. Menambah serta memperbaiki faktor pendukung pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih baik.
2. Membuat daftar reservasi yang terhubung oleh seluruh departemen terkait antara kitchen, f&b reservation, serta seluruh service team sehingga tidak ada salah paham perihal reservasi tamu. Hal ini juga dapat memudahkan pihak service team dalam mempersiapkan alat-alat pelayanan dan kitchen dalam

- mempersiapkan bahan - bahan.
3. Dengan keterbatasan jumlah karyawan yang bekerja disarankan perubahan dan pengaturan jadwal kerja karyawan dengan bijak sehingga saat restoran dalam keadaan ramai tidak ada yang pekerjaan yang terbengkalai dan karyawan tidak harus memperpanjang jam kerja lebih dari seharusnya.
  4. Optimalisasi dalam pelayanan terhadap pelanggan dalam membina hubungan, pelatihan dalam membina hubungan dengan tamu sehingga tamu bisa merasa lebih nyaman di LOBO Restaurant.

## REFERENCES

- Marsum, A. (2005). Restoran dan Segala P er masalahannya (Vol. Edisi IV). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wiwoho, A. (2008). Pengetahuan Tata Hid ang. Jakarta: Erlangga Group.
- Subroto, F. D. (2003). Food & Beverages S ervice and Table Setting. Jakarta : Grasindo.
- S.E., R. P. (2004). Pelayanan Prima. Temanggung: Guruval Inc.
- Komar. (2008). Pelayanan Prima. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- www.ritzcarlton.com. (2016). From www. ritzcarlton.com di akses pada 21 April 2016
- Pengertian, Tujuan, dan Manfaat Pelayana n. (n.d.). From <http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-danmanfaat-pelayanan.html?m=1> diakses pa da 21 April 2016
- (n.d.). From <http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertianpelayanan-menurut-ahli.html> diakses pada 21 April 2016
- Murni Setyawati sebagai Learning and Training Manager, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan
- Rizky Irvansyah sebagai Manager LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan
- Currie Linggadewi sebagai Supervisor LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan
- Indra Jaya dan Galih Sutresna sebagai Learning Coach LOBO Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel - Mega Kuningan
- Gold Standarts of The Ritz-Carlton Hotel