

KUALITAS PELAYANAN BANQUET DI HOTEL AMARIS KOTA GORONTALO

Lisna Bantulu¹⁾, Asminar Mokodongan²⁾, Moh, Panji R. Saihi³⁾

^{1,2} Program Studi Pariwisata Sekolah Vokasi UNG

Email: lisnabantulu867@gmail.com¹⁾

Asal Negara: Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan banquet di hotel Amaris Gorontalo. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan banquet di Hotel Amaris Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, prosedur pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sumber data di peroleh dari data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan banquet di hotel amaris gorontalo terhadap tamu yang menggunakan ruangan Banquet sudah memenuhi standar pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu, tangible, empathy, responsiveness, realibility dan assurance. Dari kelima dimensi terdapat dimensi kualitas pelayanan tangible dan responsiveness, masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki terkait dengan fasilitas dan respon karyawan dalam melayani tamu. Perbaikan fasilitas parkir dan penambahan kursi dan meja serta respon karyawan yang diberikan perlu ada peningkatan agar kualitas pelayanan yang di berikan Banquet di Hotel Amaris Gorontalo menjadi lebih Baik sesuai dengan harapan tamu.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan; Banquet

ABSTRACT

This study aims to identify the quality of banquet services at the Amaris hotel, Gorontalo. The formulation of the problem in this research is how is the quality of the banquet service at the Amaris Hotel Gorontalo. This study uses a qualitative research type, data collection procedures obtained through observation, interviews and documentation, data sources obtained from primary and secondary data. Based on the results of the study, it was found that the quality of banquet services at the Amaris Gorontalo hotel for guests who use the banquet room has met service standards based on 5 dimensions, namely, tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance. From the five dimensions, there are tangible service quality and responsiveness, that must be improved related to facilities and employee responses in serving guests. Improvement of parking facilities and the addition of chairs and tables as well as the response of the employees provided there needs to be an increase so that the quality of service provided by the Banquet at the Amaris Hotel Gorontalo is better in accordance with guest expectation.

Keywords: Service; Quality; Banquet

1. PENDAHULUAN

Di Gorontalo saat ini perkembangan industri perhotelanya sangat pesat, dan juga cukup banyak menyerap tenaga kerja. Di Gorontalo ada beberapa hotel besar yang cukup terkenal di masyarakat luas contohnya Amaris Hotel Gorontalo, Aston Hotel, Grand Q Hotel, Maqna Hotel, dan TC Damhil. Setiap hotel memiliki tujuan yang sama yaitu mendapatkan keuntungan dan pendapatan yang lebih untuk kemajuan, dengan memeberikan jasa pelayanan sebaik mungkin, sama halnya yang di lakukan oleh salah satu hotel di Gorontalo yakni Amaris Hotel. Hotel Amaris Gorontalo adalah jaringan hotel nasional Santika Indonesia Hotels & Resorts. Amaris Gorontalo merupakan hotel ke- 34 dari kelompok Amaris. Hotel ini diresmikan pada tanggal 20 mei 2004 yang dihadiri oleh Asst.3 Administrasi Umum dan Aparatur Setda Kota Gorontalo Henson Polumolo yang mewakili Wakil walikota Gorontalo, Direktur Eksekutif PT. Grahawita Santika Lili Oetama, dan Direksi Esta

Corporations Peter Wangkar. Hotel ini terletak di Jalan Sultan Botutihe Nomor 37, Kota Gorontalo. Secara lokasi, hotel ini dekat dengan pusat pemerintahan. 2 Tepat di depan hotel terdapat Mall Gorontalo yang merupakan mall terbesar di Gorontalo.

Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan yang menjadi sebuah keunggulan dan keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak lain. Dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan oleh pihak hotel yang merupakan produk-produk hotel, contohnya penginapan, makanan dan minuman serta termasuk di dalamnya pelayanan banquet. pelayanan banquet adalah suatu istilah yang digunakan meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial didalam perusahaan pelayanan. Pelayanan tersebut terpisah dari pelayanan makanan dan minuman restoran. Kegiatan pelayanan di banquet Hotel Amaris Gorontalo dapat dijumpai pada beberapa macam acara, seperti pada acara makan siang Bersama atau

lunch, kegiatan konferensi-konferensi yang sering diadakan oleh beberapa instansi baik instansi pemerintah maupun swasta, *cocktail party*, resepsi pernikahan, acara makan malam (*dinner*) dan lain sebagainya. Pelayanan di banquet adalah suatu pelayanan (jamuan) makan yang sifatnya resmi untuk sekelompok orang dengan jumlah minimal 10 orang yang disertai dengan pidato-pidato atau upacara ketentuan calon pelanggan menentukan atau memilih terlebih dahulu mengenai hidangan, menginformasikan jumlah tamu, jadwal pelaksanaan kegiatan berupa hari serta jam pelaksanaan serta bentuk acara yang akan digelar pada acara dilaksanakan. Bentuk acara yang biasa diselenggarakan adalah pesta perkawinan, ulang tahun, seminar dan rapat. Dengan kata lain fungsi dan 3 peranan banquet adalah memberikan pelayanan jamuan makan berupa penyediaan makanan, penyediaan peralatan, perlengkapan makan, pengaturan susunan dan penataan meja/kursi serta menyediakan tempat/ruangan yang sesuai dengan acara yang diselenggarakan. Sehingga para tamu yang menyelenggarakan acara ataupun yang diundang dapat merasa nyaman, dan juga mendapat pelayanan yang memuaskan selama berada di hotel.

Sebagai salah satu usaha jasa akomodasi, maka kualitas pelayanan adalah salah satu kebutuhan yang harus menjadi prioritas bagi sebuah hotel. Hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu. Namun jika kualitas pelayanan tidak dijaga akan memngurangi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan akan layanan jasa terutama pemenuhan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis perhotelan. Digunakan teori Zeithaml dkk (1990) mengenai dimensi-dimensi kualitas jasa. Dimensi - dimensi yang dimaksud itu adalah tangible, empathy, realibility, responsiveness, assurance, atau disingkat TERRA (Budi,2013:49). Tangible yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik hotel dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh hotel. Reability memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Responsiveness adalah daya tanggap atau yaitu kemampuan pihak perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat. Assurance adalah jaminan adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Amaris Hotel Gorontalo terdapat beberapa permasalahan terkait dimensi kualitas pelayanan seperti dimensi tangibel yakni sisi fisik fasilitas yang belum memadai, antara lain unit meja dan kursi yang masih kurang ketika ada penambahan jumlah peserta

ketika acara berlangsung 4 dan terdapat juga permasalahan terkait dimensi Responsivnes dimana terdapat masalah pada kecepatan dan ketepatan karyawan banquet yang sering dikeluhkan oleh para tamu yaitu terkait lambatnya penanganan keluhan tamu dan kesediaan membantu tamu. Serta masih banyak masalah lainnya yang membutuhkan kajian dan evaluasi demi perbaikan ke depan. Permasalahan diatas tidak terlepas dari dukungan data awal yang peneliti dapatkan dari hasil observasi pra-penelitian, adapun data tersebut di sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Kuesioner Pra observasi

Dimensi	Respondent=23				
	SB	B	C	KB	TB
1. Kelengkapan alat dan peralatan	4	6	7	8	1
2. Kesesuaian pelayanan yang diberikan	5	5	6	7	0
3. Kesigapan Karyawan dalam membantu tamu	4	7	6	7	0
4. Penanganan Keluhan Tamu					
5. keramah tamahan karyawan dalam membantutamu	5	5	4	6	3
	4	7	5	4	3

Table di atas menunjukn bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan masih terdapat kekurangan. Hal ini ditunjukkan melalui nilai yang cukup signifikan di kategori cukup dan kurang baik.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Bayu eka Putra Pada Tahun 2012 dengan judul "Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel ratu Mayang Garden Pekanbaru

Penelitian sebelumnya juga pernah dilakukan oleh Dynna Meliana 2009 dengan judul Kualitas pelayanan di Banquet Hotel Sahid Surabaya Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini di bagi 2 yakni

- Data primer berupa angket atau kuesioner yang disebarkan pada responden
- Data sekunder berupa pendukung yang di dapatkan melalui kegiatan observasi maupun dokumentasi

2.2. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data berupa:

- Observasi dalam hal ini secara langsung diteliti hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan *banquet* dalam memberikan pelayanan dari tahap persiapan sampai pelayanan terhadap permintaan tamu.
- Kuesioner disebarkan secara *accidental sampling* dimana pengguna ruangan

yang ditemui saat berada dilokasi yang menjadi respondennya.

- c. Dokumentasi berupa dokumen pendukung darigambar atau foto serta bukti pendukung lainnya dari berbagai media baik cetak atau elektronik

2.3. Tehnik Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menghitung prosentase jawaban dari setiap butir pertanyaan yang diberikan.

Adapun rumus yang digunakan mencari persentase menurut Sudijono (2008 : 43) adalah:

$$P = f / N \times 100$$

Dimana: **p** adalah Angka Persentase

f adalah frekwensi dari setiap jawaban kuesioner

N adalah Jumlah responden atau banyaknya individu

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Dimensi Tangible

Tabel 2. Dimensi Tangibel

No	Pertanyaan	Total								
		S % b	B %	K % B	T % B	ju ml lah				
1	Bagaimana kebers dan kerapihan ran Banquet	9	45	6	30	3	15	2	1	20
2	Kerapihan Penamj karyawan	6	30	9	45	2	10	3	1	20
3	Fasiliras ruangan banquet	8	40	7	35	2	10	3	5	20
									1	5

Berdasarkan table diatas menunjukkan factor kebersihan dan kerapihan ruangan berada pada kategori sangat baik dengan prosentase jawaban 45%, untuk kerapihan penampilan karyawan berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 45% dan untuk fasilitas ruangan berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 40 %. Jumlah prosentase ini di dapatkan dari jumlah total responden 23 orang.

3.1.2. Dimensi realibility

Tabel 3. Dimensi Realibility

No	Pertanyaan	Total								
		S % b	B %	K % B	T % B	ju m la h				
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	8	40	9	45	2	10	1	5	20
2	ketepatan jam operasional	7	35	8	40	3	15	2	1	20
3	keandalan karyawan menangani masalah tamu	8	40	5	25	7	35	2	5	20
		4	20			1	5			
		0	0			0				

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa factor kecepatan dan pelayanan ada pada

kategori baik dengan jumlah prosentase 45%, untuk factor ketepatan jam operasional berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 40% dan untuk kehandalan karyawan menangani maslah tamu berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 45%.

3.1.3 Dimensi Responsiveness

Tabel 4. Dimensi responsiveness

No	Pertanyaan	Total								
		S % b	B %	K % B	T % B	ju ml lah				
1	Pelayan langsung Mengantar tamu	6	30	5	25	2	10	3	1	20
2	Ke ruang meetin; Penanganan kelu	1	5	2	10	9	45	8	4	20
3	tamu kesediaan memb tamu	2	10	3	15	0	0	8	5	20
		1	5	0	0	1	5	4	3	
		0	0			5	0	5		

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa pelayanan mengantarkan langsung tam uke ruang meeting berada pada kategori sangat baik dan kurang baik dengan jumlah prosentase masing-masing kategori sebanyak 30%, untuk penanganan keluhan tamu berada pada kategori kurang baik 45% dan tidak baik 40% serta untuk kesediaan karyawan membantu tamu berada pada kategori kurang baik dengan jumlah prosentase 40%.

3.1.4 Dimensi Assurance

Tabel 5. Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Total								
		S % b	B %	K % B	T % B	ju ml lah				
1	Keramah tamah Karyawan banq	6	30	9	45	4	20	3	1	20
2	Keamanan di da Ruangan banqu	8	40	7	35	2	10	3	1	20
3	Keterampilan ke Dalam pengetah Produk banquet	5	25	0	0	1	5	3	0	20
		2	10	5	25	1	5	1		
		5	25	0	0	5	0			

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa faktor keramah tamahan karyawan berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 45%. Untuk keamanan di dalam ruangan berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 40% sedangkan untuk factor keterampilan karyawan dalam pengetahuan produk berada pada kategori sangat baik dengan jumlah prosentase 25%

3.1.5 Dimensi *Emphaty*

Tabel 6. Dimensi *Emphaty*

No	Pertany aan	Total								
		S B	%	B	%	K B	%	T B	%	Juml ah
1	Pemenu han kebutuh an tamu	9	45	9	45	1	5	1	5	20
2	Perhaati an karyaw an memen uhi keingin an tamu	10	50	6	30	2	10	2	10	20

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa factor pemenuhan kebutuhan tamu oleh kaaryawan berada pada kategori baik dengan jumlah prosentase 45%, untuk factor perhatian karyawan dalam memahami keinginan tamu berada pada kategori sangat baik dengan jumlah prosentase 50%.

Hasil wawancara dengan responden berdasarkan observasi lapangan dan dilihat dari *guest review* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Amaris Hotel Gorontalo dari ke lima dimensi kualita pelayanan menunjukkan beberapa hasil yang baik dan aspek yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan ruangan *meeting*.

Berdasarkan olahan hasil penelitian maka ditemukan ada 3 aspek dari kualita pelayanan yaitu aspek *Emphaty*, *tangible* dan *Assurance* yang mendapatkan nilai atau kategori baik yang mampu memuaskan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan karyawan dalam penanganan segala kebutuhan maupun complain tamu serta kemampuan komunikasi yang baik sehingga membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Bukti lain terkait nilai baik yang dimiliki oleh maris hotel dalam aspek *tangible* adalah kondisi fasilitas yang dimiliki sudah memadai dan dianggap cukup meskipun perlu penambahan pada beberapa peralatan seperti *laser point paper chart*. Rasa aman dan keselamatan tamu dalam melakukan aktivitas menjadi prioritas pihak hotel dan bukan hanya tanggung jawab satuan pengamanan atau Satpam hotel sehingga hal ini menunjukkan adanya koordinasi yang baik antara departemen dalam setiap penyelenggaraan kegiatan.

Selain 3 aspek yang mendapat penilaian baik dari pelanggan ada pula 2 aspek lainnya yakni salah satunya dari aspek *tangible*, meskipun mendapatkan nilai dengan kategori baik dan memuaskan namun perlu adanya penambahan luas lahan parkir serta penambahan meja kursi untuk mengantisipasi penambahan jumlah peserta *meeting*.

Aspek selanjutnya yang perlu penanganan lebih serius dari pihak hotel yakni pada dimensi *responsiveness* dimana saat menangani keluhan tamu karyawan dianggap kurang tanggap dan kurang sigap

sehingga tamu harus berkali-kali meminta dan memanggil karyawan. Pada aspek ini pula terjadi kesenjangan atau GAP kualitas pelayanan, dimana berdasarkan wawancara pelanggan merasa kurang puas terhadap kehandalan karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Amaris Gorontalo memiliki kategori sangat baik pada aspek *reability*, *assurance* dan *emphaty* dimana hal ini menandakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan yang diharapkan

Kualitas pelayanan pada aspek *responsiveness* perlu diperhatikan oleh pihak manajemen hotel karna munculnya respon negative dari pelanggan yang bias dilihat dari penilaian kategori kurang baik yang ditekankan pada daya tanggap dan keandalan dari karyawan hotel yang dinilai masih kurang

Pada aspek *tangible* perlu perhatian pula daripihak hotel untuk menjawab keluhan tamu dalam hal penambahan kapasitas lahan parkir obil dan motor serta penambahan unit meja dan kursi.

Manajemen hotel selaku penyedia jasa tentunya menjadikan karyawan sebagaiujung tombak dalam penyelenggaraan operasional hotel harus tetap menjaga kualitas pelayanan dengan selalu menjalankan aktivitas sesuai SOP yang berlaku

4.2. Saran

Pihak hotel perlu mempertahankan nilai atau respon positif yang diberikan tamu bahkan perlu ditingkatkan lagi dengan tetap memberikan pelatihan tambahan bagi karyawan agar skill yang dimiliki dapat terus terasah

Untuk menjaga serta menumbuhkan loyalitas karyawan maka sebaiknya perlu diadakan program pemberian penghargaan bagikaryawan yang paling sering mendapatkan nilai atau respon positif dan karyawan yang telah bekerja keras demi menjaga kualitas pelayanan di Hotel Amaris Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Goodman, J. Raymond. (2002). *F&B Service Management*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta Penerbit Salemba Empat, (PT. Salemba Empat).
- Masrum, W.A. (2007). *Restoran dan segala permasalahannya*, Jakarta: Andi, Ofseet
- Meyliana, Dynna, (2009). *Kualitas Pelayanan di banquet Hotel Sahid Surabaya*, skripsi

diploma, politeknik NSC Surabaya. Diakses pada tanggal 25 juni 2020 jam 10.00 PM. Melalui: <https://nscpolteksby.ac.id/library/index.php?p=sho..>

- Putra , Bayu, Eka, (2012). **Pengaruh Pelayanan banquet Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Ratu Mayang Garden**, skripsi tidak diterbitkan, Pekanbaru: Fakultas Ekonomi dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Soekresno, & Pendit. (1998). **Pramusaji Food and Beverage Service**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sudijono, Anas. (2008). **Pengantar Statistik Pendidikan**, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, Toni. (2011). **Manajemen Kualitas Jasa**. Jakarta. PT INdeks. Zulian.