

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN F&B PADA HOTEL BINTANG LIMA: STUDI EMPIRIS DI GRAND HOTEL PREANGER**

**Fatria Nurfadilah**

Universitas Teknologi Digital  
fatrianurfadilah10120460@digitechuniversity.ac.id

**Riyan Haditya**

Universitas Teknologi Digital  
riyanhadithya@digitechuniversity.ac.id

## ***ABSTRACT***

*In the current developments in Indonesia, many teenagers and parents are looking for modern and up-to-date places, resulting in increasing competition in the world of tourism and hospitality. Current technological advances have a big influence on the hotel industry. As has happened in several developed countries, hotels are increasingly providing more practical services and making it easier for guests to stay at the hotel. Restaurants are very necessary for the progress of a hotel, therefore the quality of service provided in restaurants is very important, be it food or drink. The method used uses a qualitative research method, which aims to determine the level of quality of food and beverage service to consumers at the Grand Hotel Preanger.*

**Keywords:** *service quality, hospitality*

## **ABSTRAK**

Perkembangan zaman yang terjadi di Indonesia, banyak remaja maupun orang tua yang mencari tempat tempat yang modern dan kekinian, sehingga meningkatnya juga masa persaingan didunia pariwisata dan perhotelan. Kemajuan teknologi saat inipun sangat berpengaruh terhadap industri perhotelan . Seperti yang terjadi di beberapa negara maju hotel-hotel semakin memberikan pelayanan lebih praktis dan memudahkan para tamu untuk menginap di hotel. Restoran sangat diperlukan untuk kemajuan suatu hotel, maka dari itu kualitas pelayanan yang ada direstaurant pun sangat diperhatikan, baik itu dari makanan ataupun minuman. Metode yang dilakukan menggunakan metode penelitian Kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan makan dan minuman pada konsumen di Grand Hotel Preanger.

**Kata kunci:** pelayanan, perhotelan

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman yang terjadi di Indonesia, banyak remaja maupun orang tua yang mencari tempat-tempat yang modern dan kekinian, sehingga meningkatnya juga masa persaingan di dunia pariwisata dan perhotelan, sehingga banyak orang yang berlomba-lomba membuat tempat wisatanya menarik di mata publik.

Menurut Nurdin Hidayah (2019) Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali/berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya. Pasar pariwisata pun meningkat dikarenakan awal covid yang melanda sehingga banyak orang yang tidak bisa melakukan aktivitas diluar dikarenakan menghindari ancaman covid, dan pada akhirnya covid pun sudah tidak terdengar lagi dan sudah banyak orang yang mulai berani untuk melakukan aktivitas diluar daerahnya. Dikarenakan tempat rekreasi yang semakin hari semakin meningkat. Maka sangat berpengaruh juga terhadap Perhotelan di Indonesia karena banyak orang yang menginap di hotel untuk jangka waktu tertentu.

Hotel adalah suatu tempat yang menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum dan fasilitas lainnya untuk umum dengan tujuan komersial. Dikarenakan perkembangan jaman maka banyak orang yang sangat mudah mengakses untuk cek in di hotel, baik melalui aplikasi maupun sosial media lainnya, maka kualitasnya pun harus dikembangkan karena tidak sedikit juga orang-orang yang melihat review di sosial media mengenai hotel tersebut.

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

*Food & Beverage Department* adalah bagian Restoran yang sangat penting di hotel dikarenakan menjadi salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Restoran di hotel memungkinkan tamu untuk menikmati makanan dan minuman dengan mudah tanpa harus keluar hotel, dikarenakan semakin banyaknya hotel di Indonesia terutama di Bandung menjadi persaingan yang sangat ketat maka kualitas pelayanan pun sangat dilihat oleh para pengunjung hotel, baik dalam hal kamar, kelengkapan fasilitas hotel dan yang utama adalah pelayanan yang diberikan.

Restauran sangat diperlukan untuk kemajuan suatu hotel, maka dari itu kualitas pelayanan yang ada di restaurant pun sangat diperhatikan, baik dari segi makanan ataupun minuman. Dalam sebuah restaurant ada 2 bagian yaitu *F&B Product* yaitu bagian yang menyiapkan makanan yang dipesan oleh tamu, dan *F&B Service* yaitu bagian yang bertatap muka langsung dengan tamu karena bagian yang mengantarkan pesannya kepada tamu. *F&B Service* atau biasa disebut *Food and Beverage Service* salah satu penyebab kelancaran operasional dalam segi pelayanan terhadap tamu, Maka dari itu kualitas pelayanan makanan dan minuman juga sangat penting bagi keberlangsungan Hotel maupun restaurant.

Menurut Soekresno dan Pendit (2013) *Food and Beverage Department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti mulai tertarik sehingga terbentuknya judul "Kualitas Pelayanan Makan dan Minuman pada konsumen di Grand Hotel Preanger Bandung". Untuk mengetahui lebih dalam hal hal apa saja yang diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan makan dan minuman dalam suatu perusahaan dibidang *Food and Beverage*.

## **TELAAH LITERATUR**

### **Pariwisata**

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang berkembang dan merupakan sumber devisa negara yang memegang peranan penting dalam sektor ekonomi, seiring dengan perkembangan pariwisata, Hal ini membawa dampak pada semakin ketatnya persaingan baik dalam hal fasilitas maupun dalam hal menarik konsumen.

Menurut KBBI, Pariwisata; Pelancongan; Turisme adalah kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi. Definisi Pariwisata secara Umum yaitu: Keseluruhan kegiatan pemerintahan, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan.

Menurut the Ecotourism society dalam (Enden, 2021) Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan ke area alam yang dilakukan dengan tujuan mengkonservasi lingkungan dan melestarikan kehidupan dan kesejahteraan penduduk setempat.

Sebagai salah satu sektor yang mendukung pariwisata adalah industri perhotelan merupakan industri yang selalu berkembang seiring dengan perkembangan pariwisata. Dalam hal ini hotel harus memberikan kepuasan kepada tamu, Hotel tersebut harus memiliki kamar

yang bersih, nyaman dan lengkap karena hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan tamu yang menginap, selain itu juga, dengan adanya fasilitas lainnya akan semakin mempermudah tamu untuk mendapatkan apa yang diinginkan sehingga tamu pun nyaman dan akan kembali ke hotel itu.

## **Perhotelan**

Perhotelan Hurdawaty dan Parantik (2018) berpendapat Hotel adalah suatu tempat yang menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum dan fasilitas lainnya untuk umum dengan tujuan komersial.

Grand Hotel Preanger terdapat beberapa departemen yang berperan dalam kelancaran operasional hotel, salah satu diantaranya yaitu adalah *Food and Beverage Department*. Sektor industri *Food and Beverage* adalah salah satu sektor yang mengalami banyak perubahan dikarenakan banyaknya ketertarikan dengan berbagai macam jenis makanan yang ada disosial media, tempat yang aesthetic membuat ketertarikan sehingga banyak yang ingin mendatangi tempat tersebut.

### ***Food and Beverage Service***

Grand Hotel Preanger terdapat beberapa *departemen* yang berperan dalam kelancaran operasional hotel, salah satu diantaranya yaitu adalah *Food and Beverage Department*. Sektor industri *food and beverage* adalah salah satu sektor usaha yang mengalami pertumbuhan secara pesat terutama pada era sekarang ini. Saat ini kecenderungan gaya hidup masyarakat yang lebih suka menikmati makanan siap saji menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman bermunculan.

Menurut Richard Komar (2014) *Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapatrapat dinas (*convension*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*).

## **Kualitas pelayanan**

Menurut Parasuraman et al., dalam Lupiyoadi (2014), kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Kotler (2003) dalam Suhartanto (2018) mendefinisikan kualitas makanan sebagai kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa

yang diinginkan pelanggan. Kualitas makanan dalam hal ini diambil dari istilah *food quality*, yang mencakup makanan dan minuman.

Indikator-indikator yang menentukan kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Kresna (2021) yaitu:

1. Keberwujudan (*tangibles*) adalah menampilkan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.<sup>2</sup>
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Apabila kelima dimensi kualitas layanan mendapat nilai positif maka kualitas layanan ini akan berdampak pada terjadinya keputusan pembelian.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penulis melakukan teknik wawancara kepada beberapa karyawan yang ada di Grand Hotel Preanger yaitu kepada Manager, Supervisor dan kasir di Grand Hotel Preanger

Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti jadi lebih mendalami dan melihat secara langsung operasional yang akan diteliti melalui teknik wawancara, Pada penelitian ini jumlah populasi 6 karyawan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 3 karyawan. Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu posisi Manager FB Service, Supervisor, dan kasir. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari beberapa jurnal sebagai referensi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memberikan pelayanan yang baik adalah salah satu cara Grand Hotel Preanger dalam menjual jasa, *Food and Beverage service* tidak hanya dikenal dalam hal melayani makan dan minum

tetapi juga menjual jasa, pelayanan yang baik sangat berpengaruh akan terjadinya suatu kelancaran operational, dan menjadi salah satu syarat pelayanan yang baik ialah mampu berkomunikasi dan menarik bagi konsumen. Selain itu kualitas makanan dan minuman juga harus sama halnya seperti pelayanan karna jika suatu pelayanan yang baik jika tidak disesuaikan dengan makanan yang kurang enak maka kualitas restaurant tersebut akan kurang diminati oleh pengunjung.

Dibawah ini adalah salah satu hasil wawancara dengan supervisor *F&B service* di Grand Hotel Preanger

**Tabel Hasil wawancara dengan Supervisor *Food and Beverage Service***

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1.	Bagaimana cara memastikan konsistensi dalam penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan?	Pantau secara teratur proses penyajian yang dilakukan dan pastikan bahwa itu sudah sesuai standar, pemeriksaan ulang untuk memastikan makanan yang disajikan sudah sesuai dengan yang dipesan dan juga sesuai dengan standar, dan pastikan semua karyawan sudah terlatih dengan baik sesuai dengan SOP
2.	Bagaimana anda menangani situasi ketika ada keluhan atau permintaan khusus dari pelanggan terkait makanan dan minuman ?	Saya akan mendengarkan dengan penuh perhatian, memastikan bahwa pelanggan merasa didengarkan, dan mencari solusi yang memuaskan sesuai yang mereka inginkan, dan berkomunikasi dengan tim untuk menyelesaikan masalah tersebut.

3.	Apa yang dilakukan Restoran padaa Grand Hotel Preanger untuk memastikan kualitas dan kebersihan bahan makanan yang digunakan ?	Memastikan bahan makanan tersimpan dengan baik, dan sesuai dengan standar, memastikan semua area khusus makanan bersih, dan melakukan pemeriksaan rutin terhadap bahan makanan yang diterima untuk memastikan kesegaran dan kualitasnya terjamin
4.	Bagaimana cara Grand Hotel Preanger Menunjukkan Empati kepada konsumen?	Mendengarkan dengan penuh perhatian ketika pelanggan mengutarakan keluhan atau kebutuhan mereka, memberikan kompensasi jika dibutuhkan dan memastikan pengalaman makan yang menyenangkan bagi konsumen

*Sumber: diperoleh Hotel Preager (2024)*

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil wawancara dengan *Supervisor F&B Service* diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Keberwujudan ( *Tangibles* ) Pantau secara teratur proses penyajian yang dilakukan dan pastikan bahwa itu sudah sesuai standar, pemeriksaan ulang untuk memastikan makanan yang disajikan sudah sesuai dengan yang dipesan dan juga sesuai dengan standar, dan pastikan semua karyawan sudah terlatih dengan baik sesuai dengan SOP
2. Daya Tanggap ( *Responsiveness* ) Saya akan mendengarkan dengan penuh perhatian, memastikan bahwa pelanggan merasa didengarkan, dan mencari solusi yang memuaskan sesuai yang mereka inginkan, dan berkomunikasi dengan tim untuk menyelesaikan masalah tersebut.
3. Jaminan ( *assurance* ) Memastikan bahan makanan tersimpan dengan baik, dan sesuai dengan standar, memastikan semua area khusus makanan bersih, dan melakukan

pemeriksaan rutin terhadap bahan makanan yang diterima untuk memastikan kesegaran dan kualitasnya terjamin

4. Empati ( *Empathy* ) Mendengarkan dengan penuh perhatian ketika pelanggan mengutarakan keluhan atau kebutuhan mereka, memberikan kompensasi jika dibutuhkan dan memastikan pengalaman makan yang menyenangkan bagi konsumen

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Grand Hotel Preanger telah memiliki kualitas pelayanan makan dan minuman pada konsumen telah sangat baik. Grand Hotel Preanger perlu mempertahankan Standar kualitas pelayanan yang ada, karena sangat amat berpengaruh dengan konsumen, untuk kelancaran operational dan kenyamanan konsumen.

Berikut indikator kualitas pelayanan yang telah diimplementasikan pada Grand Hotel Preanger:

1. Keberwujudan (*Tangibles*) Memastikan semua karyawan sudah sesuai Standar Operational Prosedur (SOP), membuat pelatihan kepada karyawan , menggunakan bahan bahan yang berkualitas .
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) mendengarkan keluhan konsumen terlebih dahulu agar konsumen merasa didengarkan, dan langsung menanggapi keinginan konsumen tersebut
3. Jaminan (*assurance*) memeriksa kebersihan secara rutin agar terjamin kebersihannya dan selalu mengecek secara berkala bahan bahan agar terjamin kesegarannya.
4. Empati (*Empathy*) memberikan kompensasi jika dibutuhkan dan memastikan bahwa konsumen merasa nyaman.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Hurdawaty, & Parantika. (n.d.). *Pengertian Hotel Menurut Para Ahli*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

R, K. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo.

Soekresno, & Pendit. (2013). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Penelitian yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.

**Jurnal**

Enden, T. (2021). Masa depan industri Pariwisata Kota Palangkaraya. *Jurnal Penelitian UPR : Kaharati*.

**Website**

KBBI. (2024). Pariwisata. <https://kbbi.web.id/pariwisata>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2024.