

## PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA *COFFE SHOP* DI HOTEL Pengeran PEKANBARU

Oleh : Alfirza Kadriansyah Putra

Email : [alfirza.kadrian@gmail.com](mailto:alfirza.kadrian@gmail.com)

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Pariwisata

Univesitas Riau

Kampus Bina Widya KM.12,5

Simpang Baru Pekanbaru 282903

Telp/Fax. 0761-63277

### *Abstract*

*In this recent years, coffee becomes a trend. Drinking coffee in a coffee shop has been life style. As we can see, nowadays, there are a lot of coffee shops built, franchised from outside Indonesia and the local ones. Some of us do not realize that Javanese coffee has been famous since years ago. We can see the Java script computer program has a coffee cup logo. So, coffee has been very populer and we are familiar with it.*

*Keywords :Coffee Shop, Life Style*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Fenomena perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dewasa ini menimbulkan bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar jasa. Hal tersebut ditandai dengan munculnya perusahaan baru yang menghasilkan produk jasa yang hampir sejenis, dampaknya adalah semakin banyak produk jasa yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan yang beragam. Kondisi demikian membuat pelanggan dihadapkan kepada berbagai alternatif pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sementara dipihak perusahaan menimbulkan iklim

persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan pelanggan.

Persaingan pelayanan terhadap pelanggan semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya sekarang dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan prima yang memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Hal tersebut dijadikan tolok ukur untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan.

Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika 2005 : 3). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik, rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki

kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila beberapa hal yang tersebut diatas dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis. Menurut Barata (2004 : 31) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain :

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung Jawab (*Accounttability*)

Sedangkan menurut Tjiptono (2002 : 58) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Swastika (2005)

pelayanan prima dapat diwakili oleh 6 variabel yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accounttability*). Berdasarkan pendapat kedua penulis dan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima maka produsen jasa harus mampu melayani pelanggan secara memuaskan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan) maupun dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang (gedung, desain interior dan eksterior serta peralatan atau perlengkapan) yang mampu menimbulkan kenyamanan bagi konsumen. Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa titik tumpu pelayanan prima terletak pada kemampuan produsen jasa untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada konsumennya dengan menggabungkan kemampuan dari para staf dan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang.

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu “Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada *Coffee Shop* Di Hotel Pangeran Pekanbaru ?”.

### **Batasan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang pelaksanaan pelayanan prima *Coffee Shop* Pangeran yaitu tampilan menu makanan dan minuman, pelayanan yang cepat dan tepat, penampilan, sikap perhatian, keramahan dan peralatan *Coffee Shop* Pangeran.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah setelah penulis berhasil mengidentifikasi masalah, diharapkan agar nantinya pihak Manajemen *Coffee Shop* Pangeran dapat meningkatkan kualitas menu dan pelayanan di masa mendatang.

### **Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah :

- a. Sumber informasi bagi peneliti yang berminat untuk meneliti lebih dalam tentang permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.
- b. Bahan pertimbangan bagi pimpinan hotel untuk menerapkan kebijakan selanjutnya, berhubung penghasil makanan merupakan sumber pendapatan kedua hotel setelah kamar.
- c. Dengan adanya perbaikan kualitas pelayanan, diharapkan jumlah konsumen yang datang ke

*Coffee Shop* akan meningkat.

## TINJAUAN PUSTAKA

Dalam memberikan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellent*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis. Menurut Barata (2004 : 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut :

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sedangkan menurut Tjiptono (2002 : 58) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para

pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya. Ditegaskan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat adalah sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut.

a. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian terdiri dari :

1. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
3. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
4. Rincian biaya atau tarif umum dan tata cara pembayarannya.
5. Jadwal waktu penyelesaian umum.
6. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti penerimaan permohonan atau perlengkapan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
7. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).

c. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum

dapat memberikan keamanan dan kenyamanan.

d. Keterbukaan dalam arti bahwa prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat dan hal-hal lain, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien meliputi persyaratan umum hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

f. Ekonomis

Berikut merupakan hal-hal yang diperhatikan dalam sendi ekonomi :

1. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.

2. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.

3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin

dengan pendistribusian yang merata dan diperlakukan secara adil

h. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain artinya rencana, tetapi apabila dikaji lebih lanjut kata itu dapat berarti pula pola, potongan, bentuk, model, tujuan dan maksud (Echols dan Hasan Shadily 1976 : 177 ). Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Norman K. Denzin, Profesor Sosiologi Universitas Illinois dan Yvonna S. Lincoln, Profesor Higher Education Texas A & M University (2009 : 2) adalah merupakan fokus perhatian dengan beragam metode, yang mencakup pendekatan interpretatif dan naturalistik terhadap subjek kejadiannya. Artinya penelitian kualitatif mempelajari benda-benda didalam konteks alamiahnya, yang berupa untuk memahami, atau menafsirkan, fenomena dilihat dari sisi makna yang dilekatkan pada manusia (peneliti) kepadanya. Hal yang menjadi catatan bahwa penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang dikaji dan kumpulan berbagai data empiris studi kasus, pengalaman pribadi, introspeksi, perjalanan hidup, wawancara, teks-teks hasil pengamatan, historis, interaksional,

dan visual yang menggambarkan saat-saat dan makna keseharian dan problematis dalam kehidupan seseorang.

### Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang ingin penulis teliti tentang pelaksanaan pelayanan prima pada *coffee shop* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

### Populasi & Sampel

#### a. Populasi

Populasi menurut (Sugiyono2007:90) dalam buku “Statistika Untuk Penelitian” adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah *Food & Beverage Manager, Supervisor*, dan 12 Pramusaji yang bekerja di *Coffee Shop* Pangeran Pekanbaru.

### Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Ukur
Pelayanan Prima	a. <i>Ability</i>	1. Kenyamanan 2. Keramahan 3. Kecepatan Waktu 4. Ketepatan Waktu	Ordinal
	b. <i>Attitude</i>	1. Gaya Bicara 2. Sikap Badan 3. Sopan Santun	Ordinal
	c. <i>Appearance</i>	1. Kebersihan Badan 2. Kulit 3. Rambut 4. Kumis dan Jenggot 5. Tangan dan Kuku 6. Mulut dan Gigi 7. Kaki, Kaus Kaki dan Sepatu 8. Emas dan Perhiasan 9. Pakaian Seragam	Ordinal
	d. <i>Attention</i>	1. Dilarang keras makan dan minum 2. Tidak diperbolehkan berdiri	Ordinal

### Teknik Pengukuran Data

### Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif. Menurut Sugiono (2012 : 147) menyebutkan bahwa teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan teknik statistik deskriptif dengan bentuk penelitian analisis deskriptif. Menurut Sugiono (2012 : 148) statistik deskriptik adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Menurut Sugiono (2003 : 25) penelitian deskriptif adalah suatu metode pengambilan data yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya, khususnya mengenai aspek-aspek yang diteliti, di mana

data yang diperoleh dikumpulkan, disusun, dan diuraikan kemudian dianalisis untuk mengambil keputusan.

## **HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada *Coffee Shop* di Hotel Pangeran Pekanbaru maka yang penulis lihat adalah kurangnya keinginan pramusaji mengedepankan falsafah memberikan pelayanan yang terbaik, pembinaan semangat atau latihan oleh *Food & Beverage Manager* kepada seluruh pramusaji, masih kurangnya kehandalan pramusaji dalam melaksanakan pekerjaan, masih kurangnya kesediaan dari pramusaji untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung. Sedangkan usaha-usaha dalam meningkatkan Pelayanan Prima Pada *Coffee Shop* di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah dengan meningkatkan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki, lebih menanamkan rasa tanggung jawab pada diri pramusaji untuk memberikan pelayanan prima.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada *Coffee Shop* Di Hotel Pekanbaru yang terdiri dari

enam indikator yaitu *ability, attitude, appearance, attention, action, accounttability*. Jadi yang penulis lihat disini adalah kurangnya tindakan (*action*) yang dilakukan karyawan *coffee shop* sehingga sering sekali terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pramusaji kepada tamu atau pengunjung hotel. Oleh karena itu, penulis menambahkan sedikit agar pihak manajemen atau karyawan khususnya yang bekerja di *coffee shop* pangeran agar selalu memperhatikan pelayanan prima kepada tamu atau pengunjung hotel.

2. Adapun faktor penghambat Pelayanan Prima Pada *Coffee Shop* Di Hotel Pekanbaru antara lain :
  - a. Kurangnya keinginan dari karyawan *coffee shop* mengedepankan falsafah memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu atau pengunjung hotel.
  - b. Pembinaan semangat atau latihan oleh *Food & Beverage Manager* kepada seluruh *waiter* atau *waitress* dan pihak *kitchen* untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu atau pengunjung hotel.
  - c. Masih kurangnya kehandalan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan khususnya dalam memberikan

- elayanan kepada tamu atau pengunjung hotel.
- d. Masih kurangnya kesediaan dari karyawan untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
3. Sedangkan usaha-usaha dalam meningkatkan Pelayanan Prima Pada *Coffee Shop* Di Hotel Pekanbaru antara lain :
- a. Meningkatkan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki pihak *coffee shop* atau *kitchen*.
  - b. Lebih menanamkan rasa tanggung jawab pada diri karyawan untuk memberikan pelayanan prima demi mengedepankan kecepatan dan ketepatan waktu dan memberikan pelayanan yang handal.
  - c. Bagi karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang minim, hendaknya pihak hotel lebih meningkatkan ketangkasan dan ketelitian pelaksanaan pelayanan prima pada karyawannya.

### Saran

- a. Untuk pengembangan lebih lanjut maka penulis memberikan saran yang sangat bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen hotel pangeran untuk masa yang akan datang yaitu :

- b. Perlunya penambahan latihan kepemimpinan diri kepada seluruh karyawan khususnya di *coffee shop* pangeran, agar lebih meningkatkan pelayanan kepada tamu atau pengunjung hotel.
- c. Selalu mengoptimalkan pelayanan prima kepada tamu atau pengunjung hotel.
- d. Kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini dikemudian hari.

### Daftar Pustaka

- Act, Hotel Proprietors. 1956. *Pengertian Akomodasi*.
- Adzany, Kurnia. 2011. *Psikologi Pelayanan Prima*
- Bagyono. 2007. *Pengantar Akomodasi*
- Barata. 2004. *Pelayanan Prima*
- Engel. 2006. *Kepuasan Konsumen*
- Gumehsoson. 1987. *Pelayanan Prima*
- Industry, United State Lodging. 1995. *Pengantar Akomodasi*
- Kotler. 2000. *Kepuasan Konsumen*
- Kotler dan Keller. 2009. *Kepuasan Konsumen*
- Lehtinen. 1983. *Pelayanan Prima*
- Manurung dan Tarmoezi. 2011. *Pengantar Akomodasi*

- Marsum. 2000. *Restoran dan Segala Permasalahannya*
- Marsum. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*
- Ninemair dan Hayes. 2006. *Restoran dan Segala Permasalahannya*
- Powers. 2003. *Restoran dan Segala Permasalahannya*
- Schnaars. 1991. *Kepuasan Konsumen*
- Tjiptono. 2002. *Pelayanan Prima*
- Walker. 2004. *Restoran dan Permasalahannya*
- Yamit, Zulian. 2005. *Kepuasan Konsumen*
- Yuhniani, Akmal. 2011. *Pelayanan Prima*