

ANALISIS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN TAMU DI RESTAURANT SEMAWIS HOTEL PADMA SEMARANG

Reivan Aimar Hafid¹; Aletta Dewi Maria Th²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang^{1,2}

Email : reivan.22510126@student.stiepari.ac.id¹; alettadewi@stiepari.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan restoran hotel dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di industri hospitality. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari supervisor restoran, waiter dan waitress, serta tamu Restaurant Semawis yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis telah berjalan cukup baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) restoran. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dinilai baik oleh tamu karena restoran memiliki fasilitas yang nyaman, karyawan bersikap ramah, responsif, dan profesional dalam melayani pelanggan. Namun aspek reliability masih perlu ditingkatkan terutama terkait kecepatan penyajian makanan dan minuman pada jam operasional sibuk. Faktor pendukung pelayanan meliputi adanya SOP pelayanan, pelatihan service excellent, kerja sama antar karyawan, dan dukungan manajemen hotel. Sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah karyawan, keterlambatan penyajian makanan, dan tingginya jumlah tamu pada waktu tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan koordinasi kerja perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Kata Kunci : Food And Beverage Service, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, SERVQUAL, Restoran Hotel

ABSTRACT

This study aims to analyze food and beverage service in creating guest satisfaction at Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. The research was motivated by the importance of restaurant service quality in improving customer satisfaction in the hospitality industry. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of restaurant supervisors, waiters and waitresses, and guests of Restaurant Semawis selected using purposive sampling techniques. Data analysis techniques used the Miles and Huberman interactive analysis model including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the food and beverage service at Restaurant Semawis had been carried out quite well in accordance with the restaurant's Standard Operating Procedures (SOP). Based on the SERVQUAL dimensions, the aspects of tangibles, responsiveness, assurance, and empathy were considered good by guests because the restaurant had comfortable facilities, and employees were friendly, responsive, and professional in serving customers. However, the reliability aspect still needs improvement, especially regarding the speed of serving food and beverages during busy operational hours. Supporting factors include service SOPs, service excellent training, good teamwork among employees, and management support. Meanwhile, inhibiting factors include limited staff during peak hours, delays in food

service, and high numbers of guests at certain times. Therefore, improving service quality and work coordination continuously is necessary to increase guest satisfaction.

Keywords : food and beverage service, service quality, guest satisfaction, SERVQUAL, hotel restaurant

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan akomodasi, kuliner, dan hiburan. Persaingan antar hotel yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan. Dalam industri hospitality, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu karena tamu tidak hanya menilai fasilitas fisik hotel, tetapi juga pengalaman pelayanan yang diterima selama menggunakan jasa hotel tersebut. Menurut (Kotler 2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas menjadi unsur penting dalam menciptakan kepuasan tamu pada industri perhotelan.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah food and beverage department, khususnya bagian food and beverage service. Departemen ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel maupun pengunjung restoran. Pelayanan food and beverage service tidak hanya berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup sikap pelayanan, komunikasi, kecepatan pelayanan, kebersihan, penampilan karyawan, serta kemampuan menangani keluhan tamu. Menurut (Marsum 2016), food and beverage service merupakan kegiatan pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan secara profesional untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Hotel Padma Semarang merupakan salah satu hotel berbintang yang memiliki fasilitas restoran dengan konsep pelayanan modern dan profesional. Salah satu fasilitas restoran yang dimiliki adalah Restaurant Semawis yang menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun masyarakat umum. Restaurant Semawis memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel karena restoran menjadi salah satu tempat yang sering digunakan tamu untuk menikmati makanan, melakukan pertemuan, maupun bersantai. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis harus diperhatikan secara optimal agar mampu menciptakan pengalaman positif dan kepuasan bagi tamu.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan food and beverage service masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Beberapa

permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan penyajian makanan dan minuman, kesalahan dalam pencatatan pesanan, kurang optimalnya komunikasi antara waiter/waitress dengan tamu, serta kurang maksimalnya penanganan keluhan pelanggan. Selain itu, tingkat kesibukan restoran pada waktu tertentu juga dapat memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Apabila permasalahan tersebut tidak ditangani dengan baik, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu dan berdampak pada citra hotel secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan dalam food and beverage service sangat berkaitan dengan kepuasan tamu. (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan restoran hotel. Pelayanan yang cepat, ramah, sopan, responsif, dan profesional akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian mengenai pelayanan food and beverage service penting dilakukan karena restoran hotel merupakan salah satu bagian operasional yang secara langsung berhubungan dengan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi secara lebih rinci mengenai pengalaman pelayanan, interaksi antara karyawan dan tamu, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan restoran.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen perhotelan khususnya pada bidang food and beverage service dan kepuasan tamu. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Hotel Padma Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperbaiki sistem pelayanan, dan menciptakan pelayanan yang lebih profesional. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri hospitality.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI (Kualitatif)

Tinjauan Pustaka

Food and Beverage Service

Food and beverage service merupakan bagian dari operasional hotel yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional. Menurut (Soekresno 2017), food and beverage service adalah kegiatan pelayanan makanan dan minuman

yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan standar pelayanan, kebersihan, dan kepuasan tamu. Pelayanan yang diberikan mencakup penyambutan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan keluhan pelanggan.

Menurut (Marsum 2016), keberhasilan pelayanan food and beverage service dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, sopan, dan profesional. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi tamu sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra hotel.

Dalam industri perhotelan, food and beverage service memiliki peranan penting karena menjadi salah satu sumber pendapatan hotel serta menjadi bagian yang berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dijaga melalui penerapan standar operasional pelayanan yang baik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. (Armstrong, Gary & Philip 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.

(Parasuraman et al. 2018) mengembangkan konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Tangibles (Bukti Fisik)

Meliputi penampilan fasilitas restoran, kebersihan area pelayanan, kerapian peralatan, dan penampilan karyawan.

2) Reliability (Keandalan)

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan standar pelayanan.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan karyawan dalam membantu tamu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

4) Assurance (Jaminan)

Kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sikap profesional karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada tamu.

5) Empathy (Empati)

Perhatian dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan tamu secara individual.

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pada restoran hotel. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan respon emosional pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Menurut (Tjiptono 2019), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah menggunakan produk atau jasa tertentu.

Dalam industri restoran hotel, kepuasan tamu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas makanan dan minuman, suasana restoran, kebersihan, harga, dan kualitas pelayanan karyawan. Tamu yang merasa puas akan cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

(R. 2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mampu menjaga konsistensi pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Pelayanan Prima (Service Excellent)

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Menurut (Frimayasa 2017), pelayanan prima adalah pelayanan yang dilakukan secara maksimal dengan memperhatikan sikap, perhatian, kemampuan komunikasi, penampilan, dan tanggung jawab terhadap pelanggan.

Dalam restoran hotel, pelayanan prima diwujudkan melalui keramahan waiter dan waitress, kecepatan pelayanan, kemampuan menangani keluhan tamu, serta komunikasi yang baik dengan pelanggan. Pelayanan prima bertujuan menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap hotel.

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, terdapat kesamaan bahwa kualitas pelayanan food and beverage service merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu pada industri perhotelan. (Nugroho, A., & Sari 2021) Menekankan pentingnya keramahan dan kecepatan pelayanan sebagai penentu kepuasan tamu, sedangkan (Pratama and Priandika 2020) menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang efektif mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Penelitian (Dewi S et al. 2021) juga memperlihatkan bahwa pelayanan yang profesional berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan hotel.

Meskipun demikian, terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada pengukuran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara kuantitatif, sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana proses pelayanan berlangsung dalam praktik operasional restoran hotel.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya hanya mengidentifikasi hubungan antarvariabel tanpa mengeksplorasi faktor-faktor pendukung, hambatan pelayanan, serta strategi yang dilakukan pihak restoran dalam mempertahankan kepuasan tamu (Studi Manajemen, Ekonomi, and dan Pariwisata 2024).

Penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang relatif konsisten mengenai pentingnya dimensi SERVQUAL, namun masih terdapat perbedaan temuan terkait dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan tamu. Beberapa penelitian menekankan aspek responsiveness dan reliability, sedangkan penelitian lainnya lebih menonjolkan assurance maupun empathy. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh karakteristik operasional masing-masing restoran hotel, sehingga diperlukan kajian kontekstual pada lokasi penelitian yang berbeda.

Berdasarkan analisis penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya research gap. Sebagian besar penelitian mengenai food and beverage service dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian-penelitian tersebut belum memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana implementasi pelayanan food and beverage service berlangsung secara nyata, bagaimana interaksi antara waiter/waitress dengan tamu, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan, serta upaya yang dilakukan restoran dalam meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, kajian yang secara khusus mengkaji pelayanan food and beverage service pada Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan kualitatif deskriptif sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu.

Fokus Studi

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka tersebut, maka fokus penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu?

:

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam mengenai pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan restoran, interaksi pelayanan antara waiter/waitress dengan tamu, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu selama menerima pelayanan di restoran hotel.

Menurut (Sugiyono 2022), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman makna, pengalaman, dan fenomena sosial berdasarkan sudut pandang informan. Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Selain itu, menurut (Moleong 2021), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara menyeluruh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang yang berlokasi di Kota Semarang, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja karena Restaurant Semawis merupakan salah satu restoran hotel yang memberikan pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu hotel maupun pengunjung umum. Selain itu, restoran ini memiliki aktivitas pelayanan yang cukup tinggi sehingga dinilai sesuai dengan fokus penelitian mengenai pelayanan food and beverage service dan kepuasan tamu.

Restaurant Semawis dipilih sebagai lokasi penelitian karena restoran tersebut memiliki standar pelayanan hotel berbintang yang menuntut karyawan untuk memberikan pelayanan secara profesional kepada tamu. Oleh karena itu, lokasi penelitian dianggap relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan, hambatan pelayanan, dan upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut (Creswell, J. W., & Creswell 2017) Pemilihan lokasi penelitian dalam

penelitian kualitatif harus dilakukan pada tempat yang mampu memberikan informasi mendalam sesuai fokus penelitian.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Fokus penelitian diarahkan pada beberapa aspek, yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang.
2. Kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam melayani tamu restoran.
3. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan food and beverage service.
4. Upaya yang dilakukan pihak restoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Fokus penelitian tersebut digunakan sebagai pedoman dalam proses pengumpulan data agar penelitian lebih terarah sesuai tujuan penelitian. Dengan adanya fokus penelitian, peneliti dapat membatasi ruang lingkup penelitian sehingga data yang diperoleh lebih spesifik dan mendalam.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui observasi dan wawancara di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang berkaitan langsung dengan operasional pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang.

Informan penelitian meliputi:

- 1) Supervisor Restaurant
- 2) Waiter dan Waitress
- 3) Tamu Restaurant Semawis

Data primer yang dikumpulkan berupa informasi mengenai proses pelayanan restoran, kualitas pelayanan yang diberikan, pengalaman tamu selama menerima pelayanan, kendala pelayanan, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Distanont and Khongmalai 2022), data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari lapangan dan memiliki hubungan langsung dengan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui:

- 1) Standar Operasional Prosedur (SOP) restoran
- 2) Dokumen dan arsip hotel
- 3) Buku referensi
- 4) Jurnal ilmiah
- 5) Artikel penelitian terdahulu
- 6) Dokumentasi kegiatan pelayanan restoran

Data sekunder digunakan untuk mendukung dan memperkuat hasil penelitian yang diperoleh dari data primer. Menurut (Wijayanto and Setiawan 2023), data sekunder berfungsi sebagai data pelengkap yang dapat membantu peneliti dalam memahami kondisi objek penelitian secara lebih luas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan mulai dari penyambutan tamu (greeting guest), pengambilan pesanan (taking order), penyajian makanan dan minuman (serving food and beverage), hingga penanganan keluhan pelanggan (handling complaint).

Melalui observasi, peneliti dapat mengetahui kondisi nyata pelayanan restoran, sikap pelayanan karyawan, kecepatan pelayanan, komunikasi pelayanan, serta interaksi antara karyawan dengan tamu restoran. Observasi dilakukan secara langsung agar data yang diperoleh lebih objektif dan sesuai dengan kondisi lapangan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam (in depth interview) kepada informan penelitian untuk memperoleh data yang lebih rinci mengenai pelayanan food and beverage service. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara agar proses pengumpulan data lebih terarah namun tetap fleksibel.

Wawancara dilakukan kepada supervisor restoran, waiter/waitress, dan tamu restoran mengenai:

- 1) Kualitas pelayanan restoran
- 2) Kendala dalam pelayanan

3)Kepuasan tamu terhadap pelayanan

4)Upaya peningkatan pelayanan restoran

Teknik wawancara digunakan agar peneliti memperoleh informasi secara langsung berdasarkan pengalaman dan pandangan informan terkait pelayanan restoran. Menurut (Moleong 2021), wawancara mendalam bertujuan memperoleh informasi yang lengkap mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap suatu fenomena.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa:

1)Foto kegiatan pelayanan restoran

2)Struktur organisasi restoran

3)SOP pelayanan food and beverage service

4)Data keluhan pelanggan

5)Dokumen pendukung lainnya

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara dalam penelitian. Teknik dokumentasi membantu peneliti memperoleh bukti tertulis mengenai aktivitas pelayanan restoran.

Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Menurut (Sugiyono 2022), purposive sampling merupakan teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam proses pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang.

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Supervisor restoran yang memahami sistem operasional pelayanan restoran.
2. Waiter dan waitress yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu.
3. Tamu restoran yang pernah menerima pelayanan di Restaurant Semawis.

Pemilihan informan dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar relevan dengan fokus penelitian dan mampu memberikan informasi secara mendalam mengenai pelayanan restoran.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan food and beverage service dan kepuasan tamu.

Pada tahap ini peneliti memilah data penting yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga data menjadi lebih terarah dan mudah dipahami. Data yang tidak relevan dengan penelitian akan disisihkan agar proses analisis lebih efektif.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, narasi, tabel, dan penjelasan sistematis mengenai pelayanan restoran, kualitas pelayanan, faktor penghambat pelayanan, dan kepuasan tamu. Penyajian data bertujuan mempermudah peneliti dalam memahami hasil penelitian dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan penelitian berisi hasil analisis mengenai pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang. Kesimpulan diperoleh melalui proses pengkajian data secara terus menerus selama penelitian berlangsung sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan seperti supervisor restoran, waiter/waitress, dan tamu restoran. Teknik ini bertujuan memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kebenaran yang tinggi.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data bertujuan untuk meningkatkan validitas data sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang yang merupakan salah satu fasilitas food and beverage service pada Hotel Padma Semarang. Restaurant Semawis menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pengunjung umum dengan konsep pelayanan profesional dan modern. Restoran ini

memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel karena berhubungan langsung dengan tamu dalam aktivitas pelayanan makanan dan minuman.

Pelayanan di Restaurant Semawis melibatkan beberapa bagian operasional seperti supervisor restoran, waiter, waitress, cashier, dan kitchen staff. Dalam operasional sehari-hari, pelayanan restoran dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Karakteristik Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang (Tabel 1).

Berdasarkan tabel di atas, informan penelitian terdiri dari pihak internal restoran dan tamu yang menerima pelayanan secara langsung sehingga data yang diperoleh lebih relevan dengan fokus penelitian.

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Food and Beverage Service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis telah dilaksanakan sesuai standar operasional pelayanan restoran hotel. Proses pelayanan dimulai dari penyambutan tamu (greeting guest), pengantaran tamu ke meja, pemberian menu, pengambilan pesanan (taking order), penyajian makanan dan minuman (serving food and beverage), hingga penanganan pembayaran dan ucapan terima kasih kepada tamu.

Waiter dan waitress dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan profesional kepada tamu. Selain itu, karyawan restoran diwajibkan menjaga kebersihan area kerja, penampilan (grooming), dan komunikasi pelayanan agar tamu merasa nyaman selama berada di restoran.

Supervisor restoran menjelaskan bahwa briefing dilakukan sebelum operasional dimulai untuk memastikan kesiapan kerja karyawan dan menjaga kualitas pelayanan restoran. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala pelayanan terutama pada jam operasional sibuk seperti keterlambatan penyajian makanan dan keterbatasan jumlah karyawan.

Berdasarkan Tabel 2 tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan restoran secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala terutama pada saat jumlah tamu meningkat.

Analisis Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service

Kualitas pelayanan food and beverage service dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi, fasilitas Restaurant Semawis terlihat bersih, nyaman, dan tertata rapi. Penampilan waiter dan waitress sesuai standar grooming hotel serta area restoran dijaga kebersihannya sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu.

Sebagian besar tamu menyatakan bahwa suasana restoran nyaman dan mendukung pengalaman makan yang menyenangkan.

b. Reliability (Keandalan)

Waiter dan waitress dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai standar restoran seperti mencatat pesanan dengan baik dan melayani tamu sesuai kebutuhan pelanggan.

Namun pada jam sibuk masih ditemukan keterlambatan penyajian makanan dan minuman sehingga beberapa tamu harus menunggu lebih lama.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Karyawan restoran cukup cepat membantu tamu dan merespon permintaan pelanggan.

Waiter dan waitress juga berusaha menangani keluhan tamu dengan cepat dan profesional.

d. Assurance (Jaminan)

Karyawan restoran memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta bersikap sopan dan profesional kepada tamu sehingga memberikan rasa nyaman dan percaya kepada pelanggan.

e. Empathy (Empati)

Waiter dan waitress memberikan perhatian kepada kebutuhan tamu selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah dan perhatian tersebut membuat tamu merasa dihargai dan nyaman.

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa aspek tangible, responsiveness, assurance, dan empathy telah berjalan cukup baik. Namun aspek reliability masih perlu ditingkatkan terutama terkait kecepatan pelayanan pada jam operasional sibuk.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

1. Faktor Pendukung Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis yaitu adanya SOP pelayanan restoran, pelatihan pelayanan bagi waiter dan waitress, kerja sama antar karyawan yang baik, fasilitas restoran yang lengkap, serta dukungan manajemen hotel terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Tabel 4).

Faktor-faktor tersebut membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada tamu restoran.

2. Faktor Penghambat Pelayanan

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat pelayanan restoran seperti keterbatasan jumlah karyawan pada jam sibuk, keterlambatan penyajian makanan dan minuman, kesalahan komunikasi antar staf restoran, serta tingginya jumlah tamu pada waktu tertentu (Tabel 5).

Faktor penghambat tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu apabila tidak ditangani dengan baik.

Upaya Peningkatan Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor restoran, pihak Restaurant Semawis melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu seperti briefing sebelum operasional restoran dimulai, pelatihan service excellence, evaluasi pelayanan berkala, peningkatan koordinasi antarsaf, serta penanganan keluhan tamu secara cepat dan profesional (Tabel 6).

Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan restoran agar tetap sesuai dengan harapan pelanggan.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan profesional mampu memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga meningkatkan kenyamanan tamu selama berada di restoran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengenai dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini aspek tangible, responsiveness, assurance, dan empathy dinilai cukup baik oleh tamu restoran. Namun aspek reliability masih perlu ditingkatkan terutama terkait kecepatan penyajian makanan dan minuman pada jam sibuk.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh (Nugroho, A., & Sari 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan food and beverage service memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Pratama 2020) yang menjelaskan bahwa komunikasi pelayanan dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan restoran hotel.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas makanan dan minuman, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan antara waiter/waitress dengan tamu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia, koordinasi kerja, dan pelatihan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan restoran semakin baik.

Secara keseluruhan, pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang telah berjalan cukup baik dalam menciptakan kepuasan tamu. Namun pihak restoran tetap perlu melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan secara berkala agar mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai harapan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan food and beverage service dalam menciptakan kepuasan tamu di Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan food and beverage service di Restaurant Semawis secara umum telah berjalan cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada tamu restoran. Pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) restoran mulai dari proses penyambutan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan dimensi SERVQUAL, aspek tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dinilai sudah cukup baik oleh tamu restoran. Kondisi restoran yang bersih dan nyaman, sikap karyawan yang ramah dan sopan, kemampuan komunikasi pelayanan yang baik, serta perhatian karyawan terhadap kebutuhan tamu memberikan pengalaman positif bagi pelanggan selama berada di restoran. Namun demikian, aspek reliability masih perlu ditingkatkan terutama terkait kecepatan penyajian makanan dan minuman pada jam operasional sibuk.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan seperti adanya SOP pelayanan restoran, pelatihan service excellent, kerja sama antar karyawan, fasilitas restoran yang memadai, serta dukungan manajemen hotel terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, ditemukan pula beberapa faktor penghambat pelayanan seperti keterbatasan jumlah karyawan pada jam sibuk, keterlambatan penyajian makanan dan minuman, tingginya jumlah tamu, serta kesalahan komunikasi antar staf restoran yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dilakukan oleh pihak Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan food and beverage service, yaitu:

1. Meningkatkan jumlah tenaga pelayanan pada jam operasional sibuk agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih optimal.
2. Melakukan pelatihan service excellent secara berkala kepada waiter dan waitress untuk meningkatkan profesionalisme kerja dan kualitas komunikasi pelayanan.

3. Memperkuat koordinasi antara waiter/waitress dengan kitchen staff untuk mengurangi keterlambatan penyajian makanan dan minuman.
4. Melakukan evaluasi pelayanan secara rutin guna mengetahui kekurangan pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu.
5. Menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas fasilitas restoran agar tamu merasa nyaman selama menerima pelayanan restoran.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada satu restoran hotel yaitu Restaurant Semawis Hotel Padma Semarang sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh restoran hotel lainnya.
2. Jumlah informan penelitian masih terbatas sehingga data yang diperoleh belum menggambarkan seluruh persepsi pelanggan secara luas.
3. Penelitian hanya berfokus pada pelayanan food and beverage service tanpa membahas secara mendalam kualitas produk makanan dan minuman.
4. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada deskripsi dan interpretasi fenomena pelayanan restoran.

Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian tersebut, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada beberapa hotel atau restoran lain sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan secara lebih luas.
2. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode kuantitatif atau mixed method untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih lengkap dan mendalam.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas produk makanan dan minuman, loyalitas pelanggan, customer experience, atau service excellent dalam menciptakan kepuasan tamu.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan jumlah informan atau responden yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih representatif dan akurat.
5. Penelitian berikutnya juga dapat membahas pengaruh teknologi pelayanan restoran terhadap kepuasan pelanggan dalam industri hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Gary & Philip, Kotler. 2013. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro Dan Benyamin Molan*. Prenhalindo. Jakarta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2017. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th Ed.)*. Sage Publications.
- Dewi S, Fitriana, Astri Nur Rahmawati, Refani Khoirunnissa, and Ibnu Husni Fuadi. 2021.

- “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT XYZ.” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 6(4):1689. doi: 10.36418/syntax-literate.v6i4.1027.
- Distanont, Anyanitha, and Orapan Khongmalai. 2022. “The Adoption of Digital Technology in SMEs.” *Proceedings of the European Conference on Management, Leadership and Governance* 2022-Novem:141–46.
- Frimayasa, Agtovia. 2017. “Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi.” XVII(2):179–88.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Marsum, W. A. 2016. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Andi Publisher.
- Moleong, Lexy J. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A., & Sari, D. 2021. “Digitalisasi Pencatatan Keuangan Pada Usaha Kecil.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 45-58.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 2018. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*.
- Pratama, Bayu, and Adhie Thyo Priandika. 2020. “Sistem Informasi Location Based Service Sentra Keripik Kota Bandar Lampung Berbasis Android.” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 1(1):81–89. doi: 10.33365/jtsi.v1i1.237.
- Pratama, Gilang. 2020. “Analisis Motivasi Kerja, Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja Pada Angkatan Kerja Generasi Z.” *Jurnal Ekonomi : Journal of Economic* 11(2). doi: 10.47007/jeko.v11i2.3503.
- R., Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta (ID): Penerbit Salemba Empat.
- Soekresno. 2017. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Studi Manajemen, Program, Fakultas Ekonomi, and Bisnis dan Pariwisata. 2024. “Peranan Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Ni Putu Andini (1) Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari (2) Ni Wayan Wina Premayani (3) (1)(2)(3).” 4(3):429–41.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wijayanto, Wahyu, and Rochiyat Setiawan. 2023. “Studi Analisis Kelayakan Pendirian Bisnis Restoran Italian Healty Food ‘Fabio’ Di Senopati Jakarta.” *Jurnal Riset Bisnis* 7(1):104–19.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

TABEL

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Supervisor Restaurant	1 Orang	Memahami operasional restoran
2	Waiter/Waitress	4 Orang	Terlibat langsung dalam pelayanan
3	Tamu Restaurant	5 Orang	Pernah menerima pelayanan restoran
Total		10 Orang	

Tabel 2. Hasil Observasi Pelayanan Food and Beverage Service

No	Aspek Pelayanan	Hasil Observasi
1	Greeting Guest	Tamu disambut dengan ramah dan sopan
2	Taking Order	Pesanan dicatat dengan baik
3	Serving Food and Beverage	Penyajian cukup cepat namun terkadang terlambat saat ramai
4	Grooming Karyawan	Penampilan sesuai standar hotel
5	Kebersihan Restoran	Area restoran bersih dan nyaman

6 Penanganan Keluhan Keluhan tamu ditangani dengan baik

Tabel 3. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Temuan Penelitian	Interpretasi
Tangibles	Restoran bersih dan nyaman	Memberikan kenyamanan kepada tamu
Reliability	Pelayanan cukup baik namun terkadang terlambat	Keandalan pelayanan perlu ditingkatkan
Responsiveness	Karyawan cepat membantu tamu	Daya tanggap pelayanan cukup baik
Assurance	Karyawan sopan dan profesional	Memberikan rasa percaya kepada tamu
Empathy	Karyawan memperhatikan kebutuhan tamu	Tamu merasa dihargai dan nyaman

Tabel 4. Faktor Pendukung Pelayanan

No	Faktor Pendukung	Keterangan
1	SOP Pelayanan	Membantu menjaga standar pelayanan
2	Pelatihan Karyawan	Meningkatkan kualitas pelayanan
3	Kerja Sama Tim	Memperlancar operasional restoran
4	Fasilitas Restoran	Memberikan kenyamanan kepada tamu
5	Dukungan Manajemen	Mendukung peningkatan kualitas pelayanan

Tabel 5. Faktor Penghambat Pelayanan

No	Faktor Penghambat	Dampak
1	Kurangnya jumlah karyawan	Pelayanan menjadi lambat
2	Tingginya jumlah tamu	Waiter kewalahan saat operasional sibuk
3	Keterlambatan penyajian makanan	Menimbulkan keluhan tamu
4	Kesalahan komunikasi antar staf	Pesanan terkadang terlambat
5	Waktu tunggu pelayanan	Mengurangi kepuasan pelanggan

Tabel 6. Upaya Peningkatan Kepuasan Tamu

No	Upaya Peningkatan Pelayanan	Tujuan
1	Briefing sebelum operasional	Meningkatkan kesiapan kerja
2	Pelatihan service excellent	Meningkatkan profesionalisme pelayanan
3	Evaluasi pelayanan	Memperbaiki kekurangan pelayanan
4	Peningkatan koordinasi kerja	Memperlancar pelayanan restoran
5	Penanganan keluhan tamu	Meningkatkan kepuasan pelanggan