
Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Departemen Makanan dan Minuman Hotel Episode Kuta Bali

Ni Luh Ayu Bela Desi*

Universitas Pendidikan Ganesha
Indonesia
ayubeladesi29@gmail.com

Gede Putra Nugraha

Universitas Pendidikan Ganesha
Indonesia
putra.nugraha@undiksha.ac.id



* *Corresponding author*

Abstract

The aim of this research is to identify the challenges and initiatives undertaken by the food and beverage service department at the Episode Kuta Bali hotel to improve service quality and achieve customer satisfaction. The methodology used in this research is qualitative and descriptive, which involves collecting data through observation, interviews and documentation. The main source of information in this research is the Bulung Restaurant and Pool Bar Supervisor in Episode Kuta Bali. The results of this research show that (1) There are still many obstacles experienced in making customers feel satisfied with the facilities and services provided by restaurants. (2) Create new strategies to expand market share in order to improve service quality and customer satisfaction.

Citation in APA style:

Desi, N., & Nugraha, G. (2024).
Strategi Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Pada Departemen
Makanan dan Minuman Hotel
Episode Kuta Bali. *Jurnal
Penelitian Mahasiswa Indonesia*,
4(3), 321-325.

Keywords: Customers; Food and Beverage; Satisfaction; Strategy.

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilakukan di Hotel Episode Kuta Bali yang merupakan hotel bintang empat yang terletak di pusat kota, memiliki lokasi yang sangat strategis dan ideal bagi para pelancong dalam melakukan liburan dan berbeda dari hotel lain karena hotel ini memiliki akses jalan yang langsung terhubung dengan mall Bali Galeria. Episode Kuta Bali mempunyai 184 kamar dengan kamar suite hotel yang memiliki desain modern dan kontemporer. Terdapat satu Restoran yang bernama Bulung Restaurant & Catering dan terdapat Bar yang bernama Pool Bar. Bulung Restaurant & Catering ini menawarkan pengalaman kuliner yang interaktif dan lebih menonjolkan masakan khas Bali dengan penyajian secara modern, hal ini mampu menarik perhatian pelanggan dan memberikan pengalaman bersantap yang unik. Namun, dalam pelayanannya masih banyak menerima keluhan dari pelanggan, dimana hal ini memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan di Episode Hotel Kuta Bali. Pada penelitian yang dilakukan

oleh (Maryati & Husda, 2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Holiday Hotel Kota Batam, menuliskan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Holiday Hotel Kota Batam. Dalam hal kepuasan kualitas pelayanan, terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, tulisan tersebut telah di buktikan pada penelitian yang dilakukan oleh (Simarmata et al., 2018).

Bagaimana cara menyajikan makanan dan minuman memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan sebuah hotel. Penyajian makanan dan minuman yang terstruktur dan efisien secara operasional membantu menjaga hubungan baik antara hotel dan pelanggannya, yang berfungsi sebagai indikator utama kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu (Wahyuni & Parma, 2020). Kualitas layanan mencakup serangkaian metode produksi atau layanan khusus yang dirancang untuk secara efektif memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan (Ibrahim & Thawil, 2019). Kualitas pelayanan bagi industri perhotelan sangat penting ini adalah salah satu kebutuhan industri dalam beberapa tahun ke depan melihat kemajuan ini terakhir kali Industri telah banyak berkembang. Salah satunya industri berorientasi layanan dan jasa kepada konsumen seperti industri Perhotelan, memang tidak lepas dari kebutuhan Pasarnya juga akan meningkat setiap tahunnya industri hotel. Dari segi level manfaatnya, industri perhotelan sebenarnya tidak demikian menarik bagi sebagian konsumen tidak diperlukan tetapi akan berfungsi sebagai referensi cocok bagi konsumen yang membutuhkannya hotel sebagai penunjang keberlangsungan bisnis atau pekerjaan mereka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi pelayanan *food & beverage service* dan mengungkap kendala-kendala yang ditemui pada bagian *food & beverage service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Hotel Episode Kuta Bali dengan konsep pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dalam karya Tjiptono (Kurniasari & Sugiyanto, 2020). Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan perolehan produk atau layanan tertentu, pendirian ritel, dan bahkan kecenderungan perilaku seperti kebiasaan berbelanja dan perilaku konsumen, serta dinamika pasar yang lebih luas (Bahransyah & Arista, 2021), sedangkan menurut Sangadji, kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan kepuasan atau ketidakpuasan individu yang timbul dari perbandingan antara persepsi mereka dan standar kinerja produk dan layanan yang sebenarnya atau dapat dicapai dan seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan mereka (Rohaeni & Marwa, 2018). Berdasarkan definisi kepuasan pelanggan yang diberikan, dapat disimpulkan secara sederhana, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan sebelum melakukan pembelian dan bagaimana mereka memandang kinerja produk atau layanan setelah pembelian. Penelitian ini akan fokus hanya pada mengidentifikasi strategi spesifik dalam layanan makanan dan minuman yang bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Ruang lingkup penelitian ini mencakup evaluasi terhadap dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kendala apa saja yang dialami terhadap kepuasan pelanggan.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk memahami dan menafsirkan makna peristiwa yang dialami oleh partisipan berdasarkan kejadian yang terjadi sebenarnya di Hotel Episode Kuta, beralamat di di jl. By Pass Ngurah Rai, Simpang Dewa Ruci No 99, Kuta, Bali. 80361, Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang dijelaskan sebagai suatu proses dengan luaran data deskriptif melalui verbal atau tertulis dari individu yang diamati yang dipaparkan oleh Maleong dalam artikel karya (Megawandi, 2020). Sebagai sumber data primer dalam penelitian ini adalah *Manager, Supervisor*, dan karyawan pada bagian *food and beverage service*. Untuk mengumpulkan data penelitian, dilakukan metode wawancara, dan observasi yang telah dilakukan selama penulis melakukan program magang di Hotel Episode Kuta, Bali. Teknik dan metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menjelaskan, menggambarkan peristiwa yang terjadi, oleh Sukmadinata yang dikutip dalam karya (Widiawati, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Episode Kuta Bali, sebuah hotel bisnis kota terkenal dengan desain arsitekturnya yang menampilkan bangunan enam lantai. Lokasi hotel sangat strategis, dekat dengan Bandara Ngurah Rai, dan dekat dengan salah satu mall besar di Bali, yaitu Mall Bali Galeria. Jumlah kamar pada hotel ini sebanyak 168 kamar, dimana dapat menghasilkan tamu dengan jumlah yang banyak. Terdapat fasilitas lainnya seperti restoran Bulung, *pool bar*, ruangan *meeting*, tempat bermain anak-anak, tempat pijat dan berolahraga. Pada wawancara dan observasi yang telah dilakukan di hari Jumat, 13 Desember 2023 dengan Ibu Selly Yuliana selaku supervisi Bulung Restaurant Pool & Bar di Episode Hotel Kuta, bahwa strategi *food & beverage service* di hotel memiliki peranan penting dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan serta mencapai kepuasan pelanggan.

Supervisi restoran Balung menyatakan bahwa strategi yang dilakukan untuk menggapai kepuasan pelanggan adalah memberikan pelatihan dan evaluasi karyawan terhadap standar operasional prosedur, membuat paket-paket menarik yang ditawarkan untuk tamu, sehingga tamu memiliki pilihan yang variatif sebelum berbelanja, menyiapkan menu-menu baru atau penawaran menarik^(a) yang berbeda di waktu tertentu, salah satu contohnya adalah menu “megibung”^(b) dimana kata “megibung” berasal dari bahasa daerah Bali yang berarti makan bersama-sama. Hasil lain juga didapatkan secara bersamaan saat wawancara berlangsung dengan Ibu Selly, bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. anggan dapat membantu mengurangi kesenjangan antara harapan dan realitas dalam pelayanan. Kendala-kendala yang dialami antara lain, jumlah karyawan yang sangat minim dimana hal ini merupakan faktor utama yang berpengaruh dalam hal pelayanan, kurangnya pengetahuan karyawan terhadap pemahaman karakteristik pelanggan, terdapat pelanggan yang memiliki ekspektasi tinggi, kurangnya sarana dan prasarana restoran sehingga pelayanan kurang maksimal diberikan.



Gambar 1. Contoh gambar menu
Sumber: official instagram Episode Kuta Bali

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang disajikan, adapun simpulan yang didapat dari penelitian ini. Strategi departemen *food and beverage service* di hotel Episode Kuta memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal. Berbagai faktor strategis seperti pelatihan karyawan, peningkatan *equipment*, pengembangan menu, dan penerapan inovasi yang tepat telah terbukti menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi pelanggan hotel. Kendala-kendala ini menggarisbawahi perlunya peningkatan fokus terhadap pengembangan karyawan dan perbaikan proses operasional. Pelatihan yang tepat sasaran dan berkesinambungan dapat meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pelanggan. Selain itu, strategi manajemen yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan dalam kebutuhan pelanggan dapat membantu mengurangi kesenjangan antara harapan dan realitas dalam pelayanan. Adapun saran yang diberikan penulis kepada hotel, diharapkan mampu meningkatkan dan mempertahankan strategi dalam kualitas pelayanan, menjaga kerjasama yang baik antar departemen sehingga operasional hotel tetap bisa berjalan dengan maksimal dan juga bekerjasama dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel agar lebih baik lagi dari yang sebelumnya. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa memperluas cakupan penelitian yang ingin dilakukan di bagian *food and beverage service department*.

REFERENSI

Bahransyah, & Arista, D. N. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Losari Di Makassar. *Movere Journal*, 3(1), 104–114. <http://ojs.stie-tdn.ac.id/index.php/mv>

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(1), 175–182.

Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125.

Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>

Megawandi. (2020). Pembangunan Pariwisata di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam Pendekatan Whole of Government. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 1(2), 108–119. <http://ejournal.iwi.or.id/ojs/index.php/iwi/article/view/27/26>

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.

Simarmata, H. M. P. (Poloteknik B. I., Saragih, D. Y. (Poloteknik B. I., & Panjaitan, N. J. (Poloteknik B. I. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal EK & BI*, 43–51.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*, (Ed.3). Yogyakarta: ANDI.0

Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). *Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali*. 3(1), 20–28.

Widiawati, K. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Bintang Empat Meraih Pelanggan. *Jurnal Administrasi Kantor*, 7(1), 63–74. www.beritasatu.com