



**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/WAITRESDALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL WYNDHAM DREAMLAND RESORT BALI**



LAPORAN AKHIR

OLEH :

ERWIANSYAH ALDI SUHARTO

1700711013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DANPOLITIK

MUHAMMADIYAH JEMBER

2020



TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/WAITRESDALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL WYNDHAM DREAMLAND RESORT BALI

Erwiansyah Aldi Suharto,Faozen, SE., M.Si

Progam Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Peranan Tata hidang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali” adalah penelitian yang fokus berdasarksn referensi ide tentang SOP (*Standart Operasional Procedure*) pelayanan yang diterapkan di Wyndham Dreamland Resort Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami peranan tata hidang yang baik sesuai sop yang seharusnya pada Wyndham Dreamland Resort Bali. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara yang selanjutnya dianalisis dengan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan *pelayanan tata hidang yang* diterapkan dengan baik walaupun diperbaiki.Kendalanya adalah kurangnya SDM yang mumpuni.Solusinya adalah manager, assintant manager, supervisor serta captaint jika restoran sedang ramai turun langsung meringankan operasional restoran.Selain itu, ditemukan pula kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari prosedur penanganan dalam penerapan pelayanan tata hidangyang disusun dalam analisis SWOT.

Kata kunci : SOP (*Standart Operasional Procedure*), pelayanan.



ABSTRACT

The Role of Arrangement in Improving Service Quality at Wyndham Dreamland Resort Bali Hotel "is a research that focuses on reference to ideas about SOP (Standard Operational Procedure) services that are applied at Wyndham Dreamland Resort Bali. The purpose of this study is to understand the role of good layout according to the soup that should be at the Wyndham Dreamland Resort Bali. This is a descriptive study and SWOT matrix. Data collection methods used in this study were observation and interviews which were further analyzed by SWOT analysis. The results of this study are the quality of service in the arrangement of services that are implemented well, although improved. The problem is the lack of qualified human resources. The solution is the manager, assistant manager, supervisor and captain if the restaurant is busy going down immediately ease the operation of the restaurant. In addition, strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) were also found from the handling procedures in the implementation of the food service system compiled in the SWOT analysis.

Keywords: SOP (Standard Operating Procedure), service



1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (business) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. (Yoeti, 1996: 118)

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan berbagai barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai di tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya. Munculnya produk barang dan jasa ini disebabkan adanya aktivitas rekreasi yang dilakukan oleh wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan pelayanan transportasi, akomodasi, catering, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Akan tetapi, industri pariwisata tidak seperti pengertian industri pada umumnya, sehingga industri pariwisata disebut industri tanpa asap. Uraian di atas sejalan dengan konsep industri pariwisata yang dikemukakan oleh Yoeti (1996: 153) yang menyatakan: "Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara



bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (goods and service) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan traveller pada umumnya, selama dalam perjalanannya". Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapatlah dikatakan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan dari bermacam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan maupun traveller selama dalam perjalanannya. Secara umum Pariwisata ialah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula. minuman, dan lain sebagainya. Akomodasi adalah salah satu sektor yang perkembangannya di Indonesia sangat signifikan. Berdasarkan data dari BPS tahun 2019, jumlah hotel berbintang di Indonesia berjumlah 3.314 hotel, serta jenis akomodasi lainnya seperti homestay, villa, dan lain lain berjumlah 24.196. Salah satu akomodasi yang meningkat dan berdampak baik pada penyaluran tenaga kerja di Indonesia adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Bali merupakan ikon pariwisata internasional di Indonesia. Bali sendiri menjadi provinsi dengan hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 52,927 kamar atau 16,85% dari seluruh kamar di Indonesia. Salah satu hotel berbintang di Bali adalah Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali. Hotel



Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan pecatu indah, jl.pantai Dreamland, pecatu, Kec.Kuta selatan, Kab.Badung, Bali. Selain itu wyndham dreamland resort bali juga terletak di antara klub pantai mewah, lapangan golf pemenang penghargaan dan pantai dreamland yang terkenal. Wyndham Dreamland Resort Bali adalah Landasan peluncur yang sangat sempurna untuk mengalami keajaiban Bali. Terletak di bentangan pantai yang tenang antara kuta dan uluwatu dekat dengan pantai bingin dan istirahat selancar padang perjalanan relaksasi dan berselancar dengan fasilitas termasuk Spa dan pusat kesehatan, studio yoga bersama dengan ruang acara dan fungsi. Wyndham Dreamland resort Bali memiliki 177 kamar dari vila mewah satu dan dua dengan kolam renang pribadi dan kamar suite yang ditata apik. Perpaduan yang menarik antara desain tradisional Bali dan modern mengundang para tamu untuk menikmati kolam renang utama, kolam renang anak – anak , taman yang tenang dan kafe di tepi kolam renang, dan sementara di rayunan resotoran dan ulu bar menawarkan tempat yang sempurna untuk bersanta. Food and beverage department merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Wyndham Dreamland Resort Bali. Pada Wyndham Dreamland Resort Bali terdapat beberapa outlet yaitu Dreamland Café dan Rayunan Restoran. Sebagai salah satu outlet yang menyediakan breakfast pada Wyndham Dreamland Resort Bali, Dreamland Cafe menyediakan pelayanan Ala Carte breakfast . Pelayanan A la carte merupakan Pelayanan dimana menu sudah mempunyai harga masing masing dan tamu bebas untuk memilih akan menu tersebut. Dan ini juga tipe pelayanan dimana makanan baru di masak ketika tamu sudah memesan. Pelayanan A la carte ini disediakan untuk tamu Dimana tamu disambut oleh greeter dan di antar ke meja oleh waitress atau waiter, setelah itu tamu di berikan menu oleh waitress atau waiter dan selanjutnya taking order.



Permasalahan yang terjadi dalam *FB service* biasanya ketidakcocokan tamu dengan suatu proses sebuah pelayanan. dan dapat di selesaikan secara baik dan tidak ada pihak yang di rugikan dengan cara memberi solusi terbaik dengan begitu tamu akan respect untuk hotel kita dan untuk tamu tersebut. dan setiap hari harus di adakan pertemuan yang di adakan oleh head departement bersama staf ataupun DW dan training tujuannya adalah untuk evaluasi pelayanan yang lebih baik demi berjalannya operasional Rayunan Restaurant ataupun Dreamland Cafe di Wyndham Dreamland Resort Bali. Kenapa Evaluasi begitu penting karena dalam evaluasi terdapat sebuah ide atau gagasan tertentu yang berguna dalam lancarnya keberlangsungan sebuah hotel dalam persaingan dengan hotel lainnya

Maka Dari itu penulis mengambil judul "Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali" Dengan Tujuan untuk menganalisa seberapa peka waiter/waitress dalam menyelesaikan masalah atau sebuah komplain tamu dalam memesan makanan agar supaya tamu tidak merasa kecewa atas pelayanan kita di hotel wyndham Dreamland Resort Bali.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil rumusan masalah, yaitu: Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

2. Tinjauan pustaka

Krapft (dalam Novitasari,2014:9) menyatakan bahwa berdasarkan badan dunia yang membidangi kepariwisataan, yaitu *United Nations Of World Tourism*



Organization (UN-WTO), kepariwisataan dapat dijelaskan sebagai berikut :

“ Tourism is the activities of person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purposes, not related to and activity remunerated with in the place visited”.

Maksud dari pengertian diatas adalah Kepariwisata adalah aktivitas seseorang dan keberadaan di suatu tempat diluar lingkungan mereka yang tidak berurutan dalam satu tahun, untuk bersenang-senang, kesibukan dan tujuan lainnya. Aktivitas yang tidak berhubungan dengan mengupai atau menggaji seseorang di tempat berkunjung tersebut. Menurut Soekadijo (1995:11) pengertian pariwisata adalah Suatu gejala yang sangat kompleks di dalam masyarakat yang didalamnya terdapat obyek wisata, hotel, *souvenir shop*, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan, rumah makan, dan lain-lainnya.

Macintosh (dalam Pitana, 2005:44) menyebutkan bahwa pariwisata adalah *“The sum of the phenomena and relationships arising from the interaction of tourists, businesses, host governments, and host communities, in the process of attracting and hosting these tourist and other visitors”*. Maksud dari pengertian diatas adalah Jumlah dari fenomenadan hubunganyang timbul dari interaksiwisatawan, bisnis, tuan rumah pemerintah, tuan rumah, dan tuan rumah masyarakat, dalam proses menarik dan tuanwisata dan pengunjung lainnya.

Urry (dalam Pitana, 2005:46-47) secara sosiologis menyebutkan bahwa pariwisata adalah Aktivitas bersantai atau aktivitas waktu luang. Perjalanan wisata bukanlah suatu 'kewajiban', dan umumnya dilakukan pada saat seseorang bebas



dari pekerjaan yang wajib dilakukan, yaitu pada saat mereka cuti atau libur. Suwanto (dalam Pitana, 2010:15) menyebutkan bahwa pariwisata adalah Suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan uang. Dari pengertian-pengertian tentang pariwisata di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa pariwisata adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke suatu tempat hanya untuk bersenang-senang, mencari kepuasan untuk sementara waktu.

Macintosh (dalam Pitana, 2005:44) menyebutkan bahwa pariwisata adalah *"The sum of the phenomena and relationships arising from the interaction of tourists, businesses, host governments, and host communities, in the process of attracting and hosting these tourist and other visitors"*. Maksud dari pengertian diatas adalah Jumlah dari fenomena dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, tuan rumah pemerintah dan tuan rumah masyarakat, dalam proses menarik dan tuan wisata dan pengunjung lainnya.

Urry (dalam Pitana, 2005:46-47) secara sosiologis menyebutkan bahwa pariwisata adalah Aktivitas bersantai atau aktivitas waktu luang. Perjalanan wisata bukanlah suatu 'kewajiban', dan umumnya dilakukan pada saat seseorang bebas dari pekerjaan yang wajib dilakukan, yaitu pada saat mereka cuti atau libur. Suwanto (dalam Pitana, 2010:15) menyebutkan bahwa pariwisata adalah Suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan uang. Dari pengertian-pengertian tentang pariwisata di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa pariwisata adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke suatu tempat hanya untuk bersenang-



senang, mencari kepuasan untuk sementara waktu.

3, Metode penelitian

Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu resort yang terletak di kawasan pecatu indah, Jalan Pantai Dreamland, Pecatu, Kecamatan Kuta selatan, Kabupaten Badung, Bali. Selain itu Wyndham Dreamland Resort Bali juga terletak di sepanjang pantai-pantai mewah, lapangan golf pemenang penghargaan dan Pantai Dreamland yang terkenal. Wyndham Dreamland Resort Bali adalah tempat bermalam yang sangat sempurna untuk mengalami berbagai keajaiban Bali. Wyndham Dreamland Resort Bali hanya berjarak 40 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan berada di bentangan pantai yang tenang antara Pantai Kuta dan Uluwatu, serta dekat dengan Pantai Bingin atau terkenal dengan Padang-Padang dan tempat selancar untuk relaksasi dan berselancar dengan berbagai fasilitas penunjang.

Wyndham Dreamland Resort Bali memiliki 177 kamar dan *suite* serta vila dengan kolam renang pribadi, dan perpaduan yang menarik antara desain tradisional Bali dan modern. Dilengkapi dengan outlet-outlet yang menyediakan makanan dan minuman khas nusantara maupun menu internasional, selain itu juga dilengkapi dengan bar bagi tamu untuk berelaksasi. Dan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan ruang pertemuan, Wyndham Dreamland Resort Bali telah menyediakan empat ruang pertemuan atau *meeting room*.

Tugas dan Tanggung Jawab *Waiter/Waiterss*

Peranan *Waiter/Waiterss* sangat diperlukan keberadaannya, yakni yang bertugas atau bekerja dibidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan kepada seseorang tentunya diperlukan kemampuan-kemampuan dasar yang dapat mendukung dalam



pelaksanaan berbagai tugas dan tanggung jawabnya.

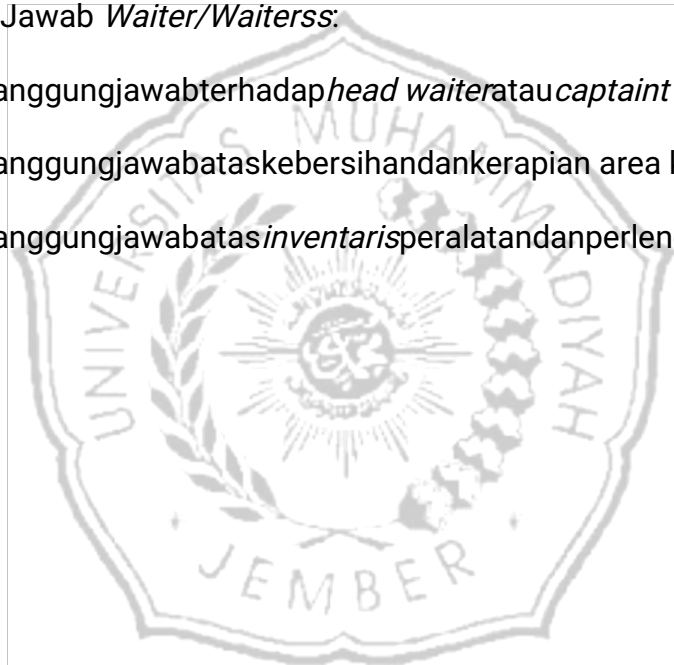
Seorang *Waiter/Waiters* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Tugas Pokok *Waiter/Waiters*:

- a. Mempersiapkan *service equipment*
- b. Melaksanakan *table set-up* dan *clear up*
- c. Menjalankan *step to customer* dengan baik
- d. Memastikan tamu yang dalam keadaannya nyaman dan senang
- e. Mengkondisikan area sekitar tamu selalubersih dan aman

2. Tanggung Jawab *Waiter/Waiters*:

- a. Bertanggung jawab terhadap *head waiter* atau *captain floor*
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja
- c. Bertanggung jawab atas *inventaris* peralatan dan perlengkapan pelayanan



Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Kualitas yang baik telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen maupun produsen.



Menurut Winston Dictionary (2007), kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati. Selain itu menurut Crosby (1979), kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Kualitas menurut Goetsch dan Davis (2002) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dimana hasil dari produk dan jasa mencapai tingkat kesempurnaan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, standar yang berlaku dan tujuan.

Pengertian Pelayanan

Produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi dapat menghasilkan barang atau jasa. Jasa diartikan sebagai pelayanan karena jasa itu menghasilkan pelayanan (Supranto, 2001). Menurut Kotler (2000) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Simamora (2001), pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sugiarto (2001) mengungkapkan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Kotler (2000) menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen. Misalnya: pasien dalam suatu rumah sakit akan merasakan bagaimana pelayanan perawat yang diterimanya setelah menjadi pasien rumah sakit tersebut.



- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut. Dengan kata lain, pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi atau dirasakan secara bersamaan. Misalnya: pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.
- c. *Variability* (bervariasi), yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan non standardized dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi dimana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Misalnya: pelayanan yang diberikan kepada pasien di ruang rawat inap kelas VIP berbeda dengan kelas tiga.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya: jam tertentu tanpa ada pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada pihak lain yang mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, bervariasi, dan tidak tahan lama, sehingga pelayanan hanya dapat dirasakan setelah orang tersebut menerima pelayanan.

Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Vargo & Lusch (2004), "*Service is an interactive process of doing*



something for someone". Diartikan bahwa layanan/jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Menurut Gummesson (2011) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah "*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*". Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Layanan/ jasa dikatakan *intangibles* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler (2000), "Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos (1982), "Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antar pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Menurut Tjiptono (2011 : 3), "Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain"

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktivitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Menurut Lewis & Booms (1983), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.



Menurut Parasuraman (2005), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu kerangka pikir yang dapat digunakan dalam menganalisis masalah mutu layanan kesehatan yang sedang dihadapi dan kemudian mencari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya. Jika terjadi ketidakpuasan pasien, analisis dilakukan terhadap setiap dimensi mutu pelayanan kesehatan yang disebut diatas. Setelah diketahui dimensi mutu layanan kesehatan yang belum/tidak terpenuhi, solusi yang tepat akan dapat ditentukan, kemudian dilakukan analisis terhadap standar layanan kesehatan yang digunakan (Pohan, 2007:20)

Menurut Pohan (2007) Mutu layanan kesehatan bersifat multidimensi. Dimensi mutu pelayanan kesehatan antara lain :



1. Dimensi Kompetensi Teknis, yaitu menyangkut keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan.
2. Dimensi Keterjangkauan, yaitu layanan kesehatan ini harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.
3. Dimensi Efektifitas Layanan Kesehatan, yaitu mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya atau meluasnya penyakit yang ada.
4. Dimensi Efisiensi Layanan Kesehatan, yaitu dalam memberikan pelayanan tidak merugikan pasien dan tenaga kesehatan yang didalamnya.
5. Dimensi Kesenambungan Layanan Kesehatan, yaitu pasien harus dapat dilayani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu.
6. Dimensi Keamanan, yaitu pelayanan kesehatan harus aman, baik bagi pasien, pemberi layanan, maupun masyarakat di sekitarnya. Aman yang dimaksud terhindar dari cedera, efek samping dan bahaya.
7. Dimensi Kenyamanan, yaitu tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali.
8. Dimensi Informasi, yaitu mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dilaksanakan.
9. Dimensi Ketepatan Waktu, yaitu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang



efisien.

10. Dimensi Hubungan Antarmanusia, yaitu interaksi antara pemberipelayanan kesehatan dengan pasien. Hubungan antarmanusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan carasing menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, *responsivememberi* perhatian dan lain-lain..

Menurut Zeithalm dan Parasuraman (1985)Dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak digunakanuntuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang dikenal model SERVQUAL(service quality) yang banyak digunakan sebagai landasan konsep penelitian.Lima dimensi mutu pelayanan tersebut adalah::

1. Bukti nyata/dapat di raba (*Tangibels*)

Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dankelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung,tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamananruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatankomunikasi dan penampilan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanandengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan denganketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktupengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasiwaktu bagi pasien

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Respons atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggandan meningkatkan kecepatan pelayanannya.Dimensi ini juga dapatmenunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.



4. Jaminan pasti (*Assurance*)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien.

Tjiptono (2011: 28-51) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana



jasatersebut disediakan.

d. Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadimasalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa dimuka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, makamasalah yang sulit akan segera muncul.

Dari berbagai pendapat terkait dimensi pelayanan kesehatan tersebut dapatdiambil kesimpulan bahwa dimensi pelayanan dalam penelitian inimenyangkut kompetensi teknis dankesinambungan layanan kesehatan,efektifitas layanan dan efisiensi layanan kesehatan kesehatan yang disebutkehandalan (*reability*), dimensi keterjangkauan dan ketepatan waktu yangdisebut bukti nyata (*tangible*), dimensi keamanan dan kenyamanan yangdisebut jaminan pasti (*assurance*), dimensi informasi yaitu mampumemberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana danbagaimana layanan kesehatan itu akan di dilaksanakan yang disebut dayatanggap (*responsiveness*) dan dimensi hubungan antarmanusia, yaitu interaksiantara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien yang disebut empati(*empathy*).

4. Kesimpulan dan saran

a. Kesimpulan

Berdasarkanpengamatandan training selamaenambulan di Wyndham Dreamland Resort Balidapatditarikbeberapakesimpulan :

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.Hotel menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya. Fasilitas ini disediakan bagi umum dan dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial



adalah : dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.

Pada setiap hotel biasanya terdapat restaurant dan bar sebagai penunjang keberadaannya dari hotel tersebut. Restaurant merupakan jenis usaha komersial yang kegiatannya menyediakan jasa pelayanan makan dan minum yang dikelola secara profesional. Sedangkan bar adalah suatu usaha yang dikelola secara komersial yang menyediakan minuman beralkohol maupun tidak beralkohol yang biasanya terdapat di dalam sebuah hotel maupun berdiri sendiri di luar hotel. Di Bali terdapat banyak hotel, hotel-hotel tersebut menjalin kerjasama dengan kampus-kampus pariwisata. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan tenaga kerja yang profesional dengan cara diadakannya praktek kerja nyata.

Penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali. Hotel berbintang 5 ini berlokasi di **Alamat:** Kawasan, Jl. Pecatu Indah Raya Jl. Pantai Dreamland, Pecatu, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80364 Bali.

Di hotel ini penulis banyak mendapat pengalaman yang belum pernah penulis dapatkan. Pengalaman tersebut sangat berguna bagi penulis untuk terjun ke dunia kerja.

B. Saran

untuk hotel: Untuk senior diharapkan agar dapat membimbing dan memberikan contoh yang baik bagi para trainee dan dapat memperlakukan trainee sebagai murid atau junior agar junior dapat mengambil manfaat dari praktek kerja nyata. Penulis



berharap agar pihak hotel memberi kesempatan lebih banyak kepada trainee untuk terjun langsung berhadapan dengan tamu Para staff sebaiknya membekali trainee sedikit cara untuk handle complain Agar team work di FB Department di Wyndham Dreamland Resort Bali Bali bisa terlaksana dengan lebih baik Para senior atau staff bisa lebih sabar dalam membimbing trainee

DAFTAR PUSTAKA

Andy. 2009. Wisata Indonesia (Pengertian Pariwisata).<http://andy-saiful.blogspot.com/2009/01/pengertian-pariwisata.html>.(2 Juli 2018).

Arief. Abd Rahman. 2005. Ilmu Perhotelan & Resto. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Arief. Abd Rahman. 2005. Ilmu Perhotelan & Resto. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ariesto, H. & Arief, A. 2010. Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO. Jakarta: Prenada Media Group.

