

## Kinerja Staf Organisasi dan Kepuasan Tamu dalam Industri Pariwisata di Indonesia

Witarsa <sup>1,\*</sup> , I Made Darsana <sup>2</sup> , I Made Sudjana <sup>3</sup> , dan Wamaungo Juma Abdu <sup>4</sup> 

<sup>1</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Tanjungpura, 78124, Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Program Pascasarjana, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, 80239, Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Perhotelan, Program Diploma, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, 80239, Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia

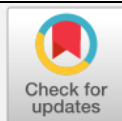
<sup>4</sup> Kyambogo University, Kampala, Wilayah Sentral, Uganda (Afrika Timur)

\* Korespondensi: [sudjana.i@yahoo.com](mailto:sudjana.i@yahoo.com)

### INFO ARTIKEL

#### Info Publikasi:

Artikel Hasil Penelitian



#### Sitasi Cantuman:

Witarsa, W., Darsana, I. M., Sudjana, I. M., & Abdu, W. J. (2022). Performance of Organizational Staff and Guest Satisfaction in the Tourism Industry in Indonesia. *Society*, 10(1), 157-165.

DOI: [10.33019/society.v10i1.372](https://doi.org/10.33019/society.v10i1.372)

Hak Cipta © 2022. Dimiliki oleh Penulis, dipublikasi oleh Society

OPEN  ACCESS



Artikel dengan akses terbuka.

Lisensi: Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa (CC BY-NC-SA)

### ABSTRAK

Peran pramusaji sangat penting dalam kelancaran operasional bisnis restoran di industri pariwisata. Oleh karena itu, perlu dikaji secara kritis kinerja pramusaji terhadap kepuasan tamu di suatu organisasi pariwisata. Dalam kasus studi ini, seorang pramusaji berperan dan bertugas menjadi duta di sektor tersebut. Mengambil Warung Mesari dalam konteks penelitian ini, pramusaji harus menampilkan keramahan yang baik dalam menyambut pengunjung dan memperkenalkan serta menjaga citra restoran. Berdasarkan pandangan tersebut, penelitian ini melihat kinerja pramusaji untuk meningkatkan jumlah tamu yang puas dengan pelayanan Warung Mesari. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa: para pramusaji mampu memberikan pelayanan yang baik dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu yang berkunjung ke restoran; para pramusaji telah berhasil melakukan tugasnya; restoran telah menerima banyak komentar tamu yang positif dari para tamu; restoran juga mendapatkan tamu yang telah berkunjung kembali (repeater), dan tamu yang telah berkunjung kembali mengajak temannya untuk berkunjung ke restoran Warung Mesari.

**Dikirim:** 2 Februari, 2022;

**Diterima:** 14 Maret, 2022;

**Dipublikasi:** 30 Juni, 2022;

**Kata Kunci:** Kinerja Pramusaji; Meningkatkan Kepuasan Tamu; Optimasi

## 1. Pendahuluan

Di masa pandemi COVID-19, pariwisata Bali mengalami masa-masa sulit sehingga banyak usaha di bidang akomodasi pariwisata yang hancur. Berbagai upaya dilakukan untuk bertahan di masa sulit, antara lain pengaturan keuangan yang ketat, pengurangan karyawan, serta pemutusan hubungan kerja dan pemutusan hubungan kerja (PHK) karyawan (Wirawan *et al.*, 2020). Menurut Wirawan, wisata backpacker merupakan salah satu potensi wisata yang akan terus berjalan di masa pandemi di Bali. Wisata ini masih menjadi pemasukan ekonomi bagi warga sekitar yang selama ini melayani wisatawan backpacker. Di Bali, wisata wisata menjadi alternatif karena pelaksanaannya bersifat individual dan tidak dalam jumlah besar, sehingga masih bisa dikondisikan (Wirawan *et al.*, 2021). Selain itu, menurut Sunarta, potensi wisata yang sangat ramah lingkungan, berbasis kesehatan, dan banyak diminati wisatawan minat khusus adalah destinasi *green village* berbasis sepeda Ecgo, yaitu menikmati potensi desa dengan menggunakan transportasi yang ramah lingkungan, untuk dapat mewujudkan kegiatan yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan menjalin peran aktif masyarakat bersama wisatawan (Sunarta *et al.*, 2020).

Seiring dengan angka penularan virus corona di Indonesia yang mulai menurun, berbagai kalangan industri yang bergerak di bidang pariwisata mulai mempersiapkan diri. Salah satunya pariwisata di Kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar merupakan salah satu tujuan wisata di Indonesia dan dunia. Berbagai objek wisata seperti objek wisata budaya, wisata purbakala, wisata anak muda, wisata bahari, dan wisata warna dapat ditemui di kawasan tersebut. Setiap objek wisata dapat memberikan daya tarik wisata yang memukau dan menakjubkan, sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut, baik domestik maupun mancanegara (Atmojo, 2008). Namun wisatawan lebih tertarik dengan wisata seni dan budaya yang masih dilestarikan oleh masyarakat dan pelaku wisata di Kabupaten Gianyar. Salah satu kawasan di Kabupaten Gianyar yang paling banyak diminati wisatawan adalah kawasan Ubud.

Kawasan Ubud memiliki berbagai jenis kegiatan pariwisata dan budaya yang diselenggarakan oleh berbagai kalangan. Ubud masuk dalam sepuluh kota wisata terbaik tahun 2020 versi majalah Travel & Leisure. Selain itu, Ubud juga mendapatkan penghargaan sebagai 25 Kota Terbaik di Dunia dalam World's Best Awards 2020 versi Travel & Leisure, sebuah majalah travel yang berbasis di Amerika Serikat (Travel.kompas.com, 2020). Pilihan akomodasi yang beragam tentunya mendukung banyaknya kunjungan wisatawan. Saat ini terdapat berbagai jenis penginapan di Ubud, mulai dari losmen hingga hotel bintang 5. Ada banyak tempat makan, dari restoran sederhana hingga restoran mewah dengan santapan mewah.

Seperti halnya hotel, restoran juga berperan penting dalam meningkatkan industri pariwisata di kawasan Ubud. Dalam menjalankan usahanya, restoran membutuhkan tenaga profesional untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Pramusaji memiliki peran yang tidak sedikit dalam memberikan informasi tentang menu makanan dan minuman, berbagai promo yang tersedia, atau tata letak setup menu makanan dan minuman yang disajikan di restoran kepada tamu dari dalam maupun luar hotel. Dalam menjalankan aktivitas sebagai pramusaji, ia harus santun dalam tutur kata dan gerak tubuh. Tamu akan selalu memperhatikan pramusaji dan menentukan reputasi restoran.

Saat berbicara dengan tamu, misalnya, pramusaji harus bisa mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu untuk mewujudkannya. Pramusaji terkadang harus tahu lebih banyak tentang makanan dan minuman, mulai dari bahan hingga proses pembuatannya. Hal ini akan menjadi nilai tambah bagi seorang pramusaji untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman yang baik kepada tamu. Ini semua perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Pramusaji profesional harus mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan oleh restoran itu sendiri.

Restoran Warung Mesari yang terletak di Jl. Subak Pacekan, Kelod Penestenan Ubud, Gianyar Bali yang menjadi obyek penelitian ini adalah sebuah restoran bertipe café. Restoran Warung Mesari mengadopsi konsep vintage, yaitu gaya desain yang memberikan suasana dan ruang klasik dengan tambahan elemen dekorasi yang cenderung antik. Hal tersebut diperkuat dengan bentuk bangunan dan dekorasi berupa lukisan bertema Bali Kuno. Makanan Indonesia, Bali, dan western mendominasi menu yang dijual di restoran Warung Mesari.

Signifikansi penelitian ini dilakukan mulai dari peneliti melakukan observasi dan wawancara pada tanggal 5 Maret 2021 dengan General Manager (Ni Wayan Wirayanti) dan para pramusaji (Ni Komang Eprianti, Ni Wayan Utami Dewi, dan Ni Ketut Juniantari). Dari hasil observasi dan wawancara tersebut, peneliti menemukan permasalahan pada Restoran Warung Mesari berdasarkan Komentar Tamu yaitu mengenai kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Pelayanan yang kurang memuaskan ini dapat dilihat dari komentar tamu di TripAdvisor sebagai berikut:

“Sayangnya, kami tidak dapat memastikan peringkat bagus sebelumnya. Stafnya kewalahan, kami menunggu lebih dari 1 jam untuk makanan kami, dan makanannya sendiri biasa-biasa saja” (Durchschnittlich, 2020). Komentar tamu menunjukkan bahwa tamu tidak dapat memberikan penilaian yang baik karena staf kewalahan dengan pelayanan, sehingga tamu harus menunggu 1 jam untuk memesan makanan.

“Restoran Mesari berada di sebelah hotel kami dan terlihat bagus. Makanannya “oke”, tapi layanan di sini adalah yang terburuk di Bali. Kami duduk di lantai atas, dan butuh waktu berjam-jam. Setelah hidangan utama, kami duduk selama 40 menit sebelum merasa kesal dan pergi tanpa makanan penutup. Kami tidak kembali” (ArchieNED, 2020). Komentar tamu menunjukkan bahwa Warung Mesari terlihat sangat enak dan makanannya juga enak, tetapi pelayanannya sangat buruk karena makanan yang dipesan datang cukup lama, sehingga tamu tidak mau datang ke restoran ini lagi.

“Sudah makan di Ubud berkali-kali, dan restoran ini adalah salah satu yang kurang. Sedikit rasa pada makanan, pramusaji tidak memperhatikan, dan butuh waktu lama untuk makanan tiba. Makanan enak tapi jangan berharap terlalu banyak” (Matig, 2020). Komentar tamu menunjukkan bahwa tamu sudah mencoba makanan di Ubud, tetapi makanan di Warung Mesari adalah salah satu yang terendah, dan makanannya lama sampai. Pelayanan yang diberikan pramusaji kurang memuaskan karena pramusaji kurang memperhatikan tamu. Berdasarkan latar belakang di atas, ada dua pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana kinerja pramusaji meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Warung Mesari? Dan kedua, peneliti ingin mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan Warung Mesari dalam mengoptimalkan kinerja pramusaji.

## **2. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang

diperoleh peneliti dari sumber dan sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian ini (Muhammad, 2008) berupa wawancara dengan General Manager (Ni Wayan Wirayanti), pramusaji (Ni Komang Epriantari, Ni Wayan Utami Dewi, Ni Ketut Juniantari), jajak pendapat dari individu atau kelompok Tamu. Dengan kata lain, peneliti perlu mengumpulkan data dengan menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan data sekunder, dimana peneliti tidak mengumpulkan data secara langsung, melainkan diambil dari pihak lain (Nasution & Usman, 2006), berupa buku, catatan, bukti-bukti yang ada, atau arsip, baik yang diterbitkan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. untuk mendukung penelitian.

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka peneliti menggunakan istilah yang dikemukakan Spradley yaitu "situasi sosial" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga unsur yaitu tempat, pelaku, dan kegiatan yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2017). Situasi sosial studi ini meliputi semua yang bekerja di Warung Mesari dan tamu yang berkunjung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Secara teoritis, *purposive sampling* digunakan jika peneliti memiliki penilaian pribadi dalam memilih individu sampel dan dia memandang bahwa hanya individu tertentu yang dapat mewakili karena pendapat peneliti. Individu-individu terpilih inilah yang mengetahui tentang populasi (Suhardi, 2001). Peneliti menetapkan bahwa sampel berasal dari Restoran Warung Mesari: general manager, tiga orang pramusaji, dan 50 orang tamu.

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan tiga metode: Pertama. Observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana pengamat atau peneliti terlibat dalam kehidupan sehari-hari responden. Artinya peneliti melakukan observasi langsung untuk memperoleh gambaran proses kerja pramusaji dan pramusaji selama bekerja. Dalam melakukan observasi partisipatif, peneliti mengamati tempat, pelaku, aktivitas, ruang, waktu, tujuan, dan emosi yang dirasakan dan diekspresikan oleh masyarakat di Restoran Warung Mesari. Kedua. Wawancara mendalam, yaitu proses memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian dan tanya jawab secara tatap muka antara pewawancara dengan informan atau yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial dalam waktu yang relatif lama (Noor, 2015). Wawancara mendalam dalam penelitian ini berupa tanya jawab terstruktur dengan dua informan yang memiliki wawasan tentang Restoran Warung Mesari. Responden yang diwawancarai dalam penelitian ini meliputi pemilik, pramusaji, pramusaji, dan tamu. Ketiga. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan dokumen berupa catatan peristiwa yang telah berlalu (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini peneliti mencari data yang valid dengan menggunakan triangulasi data yang meliputi triangulasi teknis dan sumber. Triangulasi teknis adalah pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2017). Teknik triangulasi dapat ditempuh dengan melakukan observasi partisipatif, dimana peneliti mengamati pramusaji dan pramusaji saat melakukan pekerjaannya dan mencatat data dari fenomena yang dianggap perlu dalam penelitian. Melakukan wawancara terstruktur yaitu memberikan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan mendokumentasikan atau merekam bukti dalam dokumen dan foto yang mendukung hasil penelitian adalah untuk triangulasi teknis, sedangkan triangulasi sumber adalah mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2017). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis lapangan model Miles dan Huberman. Analisis data ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang nantinya akan disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2013).

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan di atas, dalam mengumpulkan data tentang Restoran Warung Mesari, peneliti menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dari data yang telah terkumpul kemudian direduksi agar dapat disajikan secara singkat. Berikut hasil wawancara peneliti dengan responden Ni Wayan Wirayanti selaku General Manager, 50 orang tamu yang sedang berkunjung dan yang pernah berkunjung ke Warung Mesari, dan 3 orang pramusaji di Warung Mesari yaitu Ni Komang Eprianti, Ni Wayan Utami Dewi dan Ni Ketut Juniantari. Peneliti melakukan wawancara mengenai analisis kinerja pramusaji dalam meningkatkan kepuasan tamu dan upaya Restoran Warung Mesari dalam mengoptimalkan kinerja pramusaji.

##### 3.1.1. Kinerja Pramusaji dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Warung Mesari

General Manager mengatakan bahwa dalam sebuah restoran kinerja pramusaji dapat dilihat dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada tamu serta menjalankan tugasnya dengan baik sesuai standar yang telah ditetapkan. Restoran Warung Mesari menerapkan pelayanan khusus dengan memberikan kalung bunga kepada tamu yang datang lebih dari satu kali, mengadakan fasilitas *cooking class*, dan menyiapkan fasilitas untuk anak-anak tamu. Fasilitas untuk anak tamu ini dilakukan dengan memberikan fasilitas untuk melukis sehingga anak-anak tamu dapat diajari melukis langsung oleh pelukis restoran Warung Mesari. Nama pelukisnya adalah Tuan Lord Robert Lan Walker. Dengan kegiatan seperti itu, pramusaji mengarahkan para tamu sesuai dengan kegiatannya di restoran Warung Mesari.

Berikut kegiatan yang dilakukan di restoran Warung Mesari: Pertama, kegiatan *cooking class* untuk para tamu. Kegiatan *cooking class* selalu dilaksanakan jika ada tamu *Very Important Person* (VIP) dan tamu yang datang lebih dari satu kali ke restoran Warung Mesari. Pada saat kelas memasak digunakan menu khas Bali. Staf dapur dan pramusaji akan mengajari tamu secara langsung. Kedua, kegiatan pemberian kalung bunga kepada tamu. Karangan bunga diberikan kepada tamu yang telah berkunjung lebih dari satu kali dan tamu VIP. Kalung bunga diberikan saat tamu masuk ke Restoran Warung Mesari yang diberikan langsung oleh pramusaji, dan disambut langsung oleh general manager restoran Warung Mesari. Ketiga, kegiatan melukis untuk anak tamu. Kegiatan ini merupakan salah satu fasilitas yang disediakan Warung Mesari bagi para tamu yang membawa anaknya ke Warung Mesari.

Anak-anak tamu akan diajari langsung oleh Mr. Lord Robert Lan Walker, pelukis Restoran Warung Mesari, dan didampingi oleh seorang pramusaji. Pramusaji harus melaksanakan fasilitas yang diberikan oleh Restoran Warung Mesari yang bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan tamu, dengan harapan agar tamu merasa diberikan pelayanan yang baik dan kembali lagi ke Restoran Warung Mesari kedepannya.

Peneliti mewawancarai tiga pramusaji yaitu Ni Wayan Eprianti, Ni Wayan Utami Dewi, dan Ni Ketut Juniantari. Mereka telah bekerja selama kurang lebih tiga tahun. Mereka juga menyatakan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat oleh Warung Mesari. Dari hasil wawancara dengan peneliti, mereka juga menyatakan bahwa selain mematuhi SOP, mereka juga merasa bertanggung jawab untuk menjaga kepuasan tamu dengan menjalin komunikasi yang baik dengan tamu dan selalu berusaha untuk memiliki pola pikir selangkah lebih maju. Para pramusaji dapat dengan cepat dan tepat memberikan pelayanan ketika tamu membutuhkan sesuatu.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa semua kegiatan sudah dilakukan dengan baik oleh pramusaji. Hanya dua kegiatan yang dilakukan dengan baik oleh salah satu pramusaji, yaitu membersihkan dan tidak membawa tamu keluar dari restoran. Ketika peneliti menanyakan salah satu pramusaji yang melakukan kesalahan, pramusaji tersebut menjelaskan bahwa ia belum terbiasa dengan tempat kerja barunya dan masih dalam keadaan tidak aman sehingga pelayanan yang seharusnya dilakukan tidak terlaksana dengan baik.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1. Tingkat Kepuasan Tamu

Penelitian ini menggunakan dua sumber untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu pada Restoran Warung Mesari. Sumber pertama dari *review* situs TripAdvisor tahun 2018 hingga 2021. Sumber penelitian kedua diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu yang pernah berkunjung ke Restoran Warung Mesari. Berikut hasil *review* dari dua narasumber yang telah dilakukan.

#### 3.2.1.1. Ulasan *online* dari situs TripAdvisor

Peneliti memilih data terbaru yang tersedia di TripAdvisor, yang kemudian dirangkum oleh peneliti menjadi satu. Dari rangkuman tersebut peneliti menyimpulkan pelayanan yang diperoleh tamu yang pernah berkunjung ke Restoran Warung Mesari. Dari seluruh *review* TripAdvisor dari tahun 2018 hingga 2021, terlihat bahwa hanya ada tiga *review* yang menyinggung kinerja pramusaji. Ketiga ulasan tersebut membahas lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. 30 *review* sisanya mengatakan bahwa pengunjung sangat mengapresiasi layanan ini. Pada saat yang sama, 20 ulasan lainnya membahas kualitas makanan dan harga di luar wewenang pramusaji.

#### 3.2.1.2. Penilaian tamu yang berkunjung

Penilaian tamu tersebut diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden didasarkan pada teori LoveLock (2014). Dalam teori ini dikatakan bahwa kuesioner menggambarkan faktor penentu suatu pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan baik atau buruknya pelayanan. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner peneliti adalah:

- Meja A, Pramusaji dapat memberikan informasi.
- Meja B, Pramusaji dapat berkonsultasi atau menyarankan pilihan tamu.
- Meja C, Pramusaji dapat mencatat pesanan dengan benar.
- Meja D, Pramusaji dapat bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada tamu.
- Meja E, Pramusaji melayani tamu dengan penuh perhatian.
- Meja F, Pramusaji dapat memberikan solusi ketika tamu bingung memilih menu.
- Meja G, Pramusaji dapat meminta tagihan dengan sopan.
- Tabel H, Pelayanan yang diberikan pramusaji sesuai dengan harapan.

Dari hasil kuisisioner yang dibagikan kepada 50 tamu, dapat disimpulkan bahwa:

- Pada Tabel A terdapat 94% menjawab bahwa pramusaji sudah dapat memberikan informasi yang jelas kepada tamu, dan 6% menyatakan pramusaji belum dapat memberikan informasi yang jelas kepada tamu.

- Pada Tabel B terdapat 94% menjawab bahwa pramusaji dapat berkonsultasi dan memberikan saran kepada tamu ketika tamu membutuhkan sesuatu yang tidak diketahuinya, dan 6% menyatakan pramusaji tidak dapat melakukannya.
- Pada Tabel C terdapat 96% menjawab bahwa pada saat menerima pesanan, pramusaji sudah melakukannya dengan baik yaitu bagaimana pramusaji menanyakan menu yang ingin dipesan, mencatat pesanan tamu dengan benar, dan mengulangi pesanan dari tamu sesuai dengan yang dikatakannya.
- Pada Tabel D terdapat 92% menyatakan pramusaji ramah dan sopan kepada tamu saat memberikan pelayanan, dan 8% menyatakan pramusaji tidak sepenuhnya ramah dan sopan kepada tamu.
- Pada Tabel E terdapat 96% menyatakan pramusaji telah melayani tamu dengan penuh perhatian, dan 4% menyatakan pramusaji belum melakukan hal tersebut.
- Pada Tabel F terdapat 94% tamu menyatakan pramusaji sudah dapat memberikan solusi ketika membutuhkan bantuan saat memilih makanan, dan 6% tamu menyatakan pramusaji belum mampu memberikan solusi yang baik kepada tamu.
- Pada Tabel G terdapat 94% yang menyatakan pramusaji telah menagih tagihan dengan baik, dilihat dari cara memberikan tagihan, kecepatan, dan kesesuaian dalam memproses pembayaran, dan 6% menyatakan pramusaji belum menagih tagihan dengan baik .
- Pada Tabel H terdapat 92% yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramusaji sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh tamu, dan 8% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramusaji belum sesuai dengan harapan tamu.

Semua tanggapan tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramusaji mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu untuk memenuhi harapan para tamu.

### 3.2.2. Optimalisasi Kinerja Pramusaji

Selain memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, general manager juga berupaya mengoptimalkan kinerja para pramusaji untuk menjamin kepuasan para tamu. Upaya telah dilakukan agar general manager selalu mengamati restoran tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa saja kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Dari hasil observasi tersebut, general manager kemudian mencatat hal-hal yang dianggap kurang dari pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Catatan ini kemudian akan dibahas pada saat *briefing* pagi.

Untuk mengoptimalkan kinerja pramusaji, selain melakukan observasi, general manager selalu memeriksa *log book* untuk mengetahui apakah ada komplain dari tamu atau tidak dan mencari tahu permasalahan apa yang terjadi di restoran tersebut. Hasil pemeriksaan juga dibahas saat general manager melakukan *morning briefing*. Selain itu, general manager juga selalu memeriksa komentar tamu di TripAdvisor. Tujuannya untuk mengetahui komentar apa saja yang diberikan oleh tamu yang pernah berkunjung.

Dari upaya tersebut, general manager dapat mengetahui dan memperbaiki kesalahan pramusaji serta memutuskan pelatihan apa yang harus diberikan. Pelatihan diberikan sebulan sekali. Pelatihan yang paling sering diberikan adalah pemberian SOP dari Restoran Warung Mesari. Manajer umum kemudian memberikan teknik layanan berikut standar yang telah ditentukan, cara *up-selling*, dan teknik komunikasi. Selain memberikan pelatihan, general manager memotivasi seluruh karyawan untuk tetap semangat dalam menjalankan tugasnya. Motivasi yang diberikan kepada seluruh karyawan berupa iming-iming: pramusaji yang melakukan tugasnya dengan baik akan diberi penghargaan, dan pramusaji yang tidak

melakukan pekerjaannya dengan baik akan diberikan motivasi yang antusias dari general manager.

Optimalisasi Restoran Warung Mesari untuk meningkatkan kinerja pramusaji. Dalam hal ini, Ni Wayan Wirayanti selaku general manager di Warung Mesari memastikan kinerja para pramusaji tetap baik dengan melakukan upaya-upaya sebagai berikut: (a) Senantiasa melakukan *morning briefing*; (b) Selalu melakukan observasi; (c) Periksa komentar tamu di TripAdvisor; (d) Menanyakan kepada tamu yang telah selesai makan apakah mereka menikmati makanan tersebut dan juga menanyakan bagaimana pelayanan yang diberikan; (e) Selalu melakukan pelatihan rutin sebulan sekali; (f) Memberikan motivasi.

Upaya yang dilakukan selama ini menyebabkan kinerja pramusaji saat ini mengalami banyak peningkatan dari tahun ke tahun. Selain itu, kepercayaan para pramusaji dalam menjalankan tugasnya juga semakin meningkat. Restoran tersebut hingga saat ini belum mendapat penilaian buruk dari pengunjung.

Berdasarkan hasil kajian dan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut: (1) Fasilitas yang disediakan Restoran Warung Mesari agar tetap dipertahankan dan dijalankan dengan baik oleh para pramusaji untuk menjaga nama baik dan keberlangsungan Restoran Warung Mesari di masa depan. (2) Untuk mengoptimalkan kinerja pramusaji, general manager perlu mengundang guru bahasa saat memberikan pelatihan kepada pramusaji agar saat tamu menggunakan bahasa selain bahasa Inggris, pramusaji dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu.

#### **4. Kesimpulan**

Dari pembahasan di atas, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan. Pertama, terkait kinerja pramusaji dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Warung Mesari. Dalam hal ini pramusaji meningkatkan kepuasan tamu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang diberikan oleh Restoran Warung Mesari, memberikan kualitas dan pelayanan yang baik kepada tamu; dan melaksanakan fasilitas yang disediakan oleh Restoran Warung Mesari untuk tamu dengan baik. Tidak dapat dipungkiri, kinerja pramusaji sangat penting dalam menjamin kelancaran usaha yang telah diterapkan oleh Warung Mesari. Para pramusaji dapat dikatakan telah memberikan pelayanan yang baik dan menjalin hubungan baik dengan tamu yang berkunjung ke Restoran Warung Mesari. Bisa juga dikatakan bahwa para pramusaji telah berhasil menjalankan tugasnya. Menurut Ni Wayan Wirayanti, general manager, Restoran Warung Mesari telah menerima banyak komentar tamu yang baik dari para tamu. Selain itu Restoran Warung Mesari juga mendapatkan tamu *repeater*, dan tamu yang sudah berkunjung kembali mengajak temannya untuk berkunjung ke Restoran Warung Mesari. Hal ini membuktikan bahwa pramusaji di Warung Mesari menjalankan tugasnya dengan baik.

#### **5. Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia dan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Siliwangi, Indonesia, yang telah mendukung penelitian ini.

#### **6. Pernyataan *Conflicts of Interest***

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini.



## Daftar Pustaka

- Atmojo, W. T. (2008). *Pariwisata di Gianyar Bali dari Wisata Budaya Sampai Wisata Wana*. BAHAS, 69TH(XXXV). Retrieved from <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/bahas/article/view/2424>
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta, Indonesia: RajaGrafindo Persada.
- Nasution, M. E., & Usman, H. (2006). *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta, Indonesia: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian* (5th ed.). Jakarta, Indonesia: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif* (8th ed.). Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (9th ed.). Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Suhardi. S. (2001). *Pengantar Metodologi Penelitian* (2nd ed.). Jakarta, Indonesia: BPFE UST.
- Sunarta, I. N., Wirawan, P. E., Arianty, A. A., Tanjungsari, K. R., Semara, I. M. T., Lemy D. M., Pujiastuti, S., Nuruddin, N. (2020). "Green Village Destination" Development Strategy Based on Ecgo Bike in Pelaga District Petang Badung Bali Indonesia. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 259-266. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.12.42>.
- Travel.kompas.com. (2020, July 12). *Ubud Jadi Salah Satu Kota Terbaik di Dunia*. <https://travel.kompas.com/>. <https://travel.kompas.com/read/2020/07/12/144300427/ubud-jadi-salah-satu-kota-terbaik-di-dunia?page=all>
- Wirawan, P. E., Pujiastuti, S., & Astuti, N. N. S. (2020). Strategi bertahan hotel di Bali Saat pandemi COVID-19. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 10(2), 579-602. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kajianbali/article/view/60329>
- Wirawan, P. E., Sudjana, I. M., Semara, I. M. T., Arianty, A. S., & Nuruddin, N.. (2021). Portrait of International Backpacker Tourism during the COVID-19 Pandemic in Bali. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 12(4), 886. [https://doi.org/10.14505/jemt.v12.4\(52\).03](https://doi.org/10.14505/jemt.v12.4(52).03)

---

## Tentang Penulis

1. **Witarsa** memperoleh gelar Doktor dari Universitas Pendidikan Indonesia, pada tahun 2012. Penulis adalah dosen pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Tanjungpura, Indonesia.  
E-Mail: [witarsawitarsai@gmail.com](mailto:witarsawitarsai@gmail.com)
2. **I Made Darsana** memperoleh gelar Doktor dari Universitas Brawijaya, Indonesia, pada tahun 2014. Penulis adalah dosen pada Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Program Pascasarjana, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia.  
E-Mail: [idarsana900@gmail.com](mailto:idarsana900@gmail.com)
3. **I Made Sudjana** memperoleh gelar Doktor dari Universitas Udayana, Indonesia, pada tahun 2019. Penulis adalah dosen pada Program Studi Perhotelan, Program Diploma, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia.  
E-Mail: [sudjana.i@yahoo.com](mailto:sudjana.i@yahoo.com)

4. **Wamaungo Juma Abdu** adalah peneliti dan konsultan pendidikan. Penulis adalah dosen di Kyambogo University, Kampala, Wilayah Sentral, Uganda (Afrika Timur).  
E-Mail: [jwamaungo@kyu.ac.ug](mailto:jwamaungo@kyu.ac.ug)