

PENGARUH EFEKTIFITAS DAN PRODUKTIFITAS KERJA PRAMUSAJI TERHADAP PELAYANAN HOTEL DI JEMBER

Hadi Jatmiko

Prodi Perhotelan, FISIP Universitas Muhammadiyah Jember
Jl. Karimata No.49 Jember Kode Pos 69121
Email : hadijatmiko@unmuhjember.ac.id

ABSTRACT

Title of this research is the "Influence of Effectivity and Waiters' Working Productivity on Hotel Service In Jember". This research is to study and to determine the effect of waiter's effectivity and productivity in improving hotel service in Jember being expected to generate information on the effectivity and productivity of food and beverage service in accordance with the guests wishes. To achieve these objectives, this research uses qualitative descriptive method. Respondents are the waiters working at the hotel in Jember with the total number 95 respondents. Method of collecting data in this research uses the observation, structured interviews, literature study and questionnaire. Data analysis technique uses qualitative descriptive analysis, supported by statistical linear analysis and testing of the hypothesis proposed research through F-test and T-test statistics. Based on the results of data analysis and description of the discussion, it is concluded that the hotel waiter / ss in Jember and labor productivity have significant influence on the quality of service in the hotel steward or waiter / ss in Jember.

Keywords : *Effectiveness and Productivity, Waiter, Hotel Services*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Efektifitas Dan Produktifitas Kerja Pramusaji Terhadap Pelayanan Hotel Di Jember". Penelitian ini mengkaji dan mengetahui pengaruh efektifitas dan produktifitas Pramusaji dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember yang diharapkan dapat menghasilkan informasi tentang Efektifitas dan Produktifitas pelayanan makanan dan minuman di hotel sesuai dengan keinginan tamu. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini respondennya adalah Pramusaji yang berada di hotel di Jember sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara berstruktur, studi kepustakaan dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dengan dukungan analisis statistik Linier Berganda dan Pengujian terhadap hipotesis penelitian yang diajukan melalui Uji F-Statistik dan Uji t-Statistik. Berdasarkan hasil analisis data serta uraian pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa Efektifitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pramusaji atau *waiter/ss* hotel di Jember dan Produktifitas kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Pramusaji atau *waiter/ss* hotel di Jember.

Kata kunci : Efektifitas dan Produktifitas, Pramusaji, Pelayanan Hotel

I. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis hotel di Indonesia semakin ketat dalam beberapa tahun terakhir, tidak terkecuali di Jember Jawa Timur. Satu sisi wisatawan semakin berpengalaman dan makin meningkat tuntutan terhadap pelayanan yang diinginkannya. Pada saat yang bersamaan jumlah wisatawan Manca Negara masih belum pulih dengan adanya rentetan peristiwa internasional dan nasional yang saling silih berganti. Sementara di sisi lain, perusahaan hotel dan restaurant terus bertambah tidak hanya di kota-kota besar tetapi Jember sebagai kota kecil sudah di masuki banyak investor yang siap bersaing dengan hotel-hotel yang sudah lama berdiri di Jember.

Memahami pentingnya keberadaan pramusaji sudah saatnya diperhatikan pentingnya memahami efektifitas dan produktifitas yang dihasilkan oleh Pramusaji atau *Waiter/ss* dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap. Efektifitas mengandung arti bahwa setiap pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dengan menggunakan sumberdaya yang terbatas namun produktifitas hasil yang diinginkan dapat dipercaya oleh konsumen yang secara langsung menikmatinya. Dengan demikian, antara produktifitas dan efektifitas berjalan harus secara sistimatis dalam tujuan walaupun antara efektifitas dan produktifitas berjalan dan memiliki tujuan yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah

“Pengaruh Efektifitas dan Produktifitas Pramusaji atau *Waiter/ss* dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel di Jember?”

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui: “Mengkaji dan mengetahui pengaruh efektifitas dan produktifitas Pramusaji dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember”.

Luaran dalam penelitian ini berupa desain dan pola kerja Pramusaji atau *Waiter/ss*. Sehingga Efektifitas dan Produktifitas pelayanan makanan dan minuman di hotel sesuai dengan keinginan tamu.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknis analisis data *deskriptif kualitatif* yaitu menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil penelitian dilapangan secara sistematis.

Agar tujuan dalam analisis Deskriptif kualitatif dapat tercapai dengan tepat, maka perlu didukung dengan analisis statisik data sebagai berikut :

1) Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor Produktivitas dan Efektifitas kerja (variabel bebas) terhadap perputaran Kualitas Layanan *Waiter/ss* Hotel di Jember (variabel terikat) yang formulasinya sebagai berikut (Supranto, 2001:236).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ Keterangan:}$$

Y= Kualitas Layanan *Waiter/ss*

X₁= efektifitas

X₂= Produktifitas kerja

a =Konstanta
b₁...b₂ =Koefisien regresi
e =variabel gangguan
Analisis regresi dilakukan sebagai uji statistik dalam rangka mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember.

- 2) Pengujian Terhadap Hipotesis Penelitian yang Diajukan
Uji signifikansi komponen faktor penyebab (variabel bebas) terhadap Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember (variabel terikat) secara simultan akan diuji dengan uji F (F-test), sedangkan secara serentak akan diuji dengan uji statistik t (t-test)

a). Pengujian dengan Uji F-Statistik
Uji F dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang berguna untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel *independen* secara simultan terhadap variabel *dependen*. Uji F-Statistik digunakan secara serentak terhadap Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember, dengan tahapan sebagai berikut:

- (1). Menentukan nilai F-hitung dengan rumus : (Rangkuti, 1997:165)

F _{hitung} =	R^2 / K
	$(1 - R^2) (N - K - 1)$

Keterangan :

F = pengujian statistic

R² = koefisien determinasi

N = jumlah sampel

K= jumlah variabel

- (2). Menentukan Hipotesis

H₀ = $\rho_i = 0$ Variabel-variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

H_i = $\rho_i \neq 0$ Variabel-variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

- (3). Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah $\alpha = 5\%$ atau *confident interfal* 95%

- (4). Kriteria pengujian untuk pengujian dua sisi :

(a). Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel

- Jika statistik F_{hitung} < statistik F_{tabel}, maka H₀ diterima

- Jika statistik F_{hitung} > statistik F_{tabel}, maka H₀ ditolak

(b). Berdasarkan Probabilitas

- Jika probabilitas > 0,05, maka H₀ diterima

- Jika probabilitas < 0,05, maka H₀ ditolak

- b). Pengujian dengan Uji t-Statistik
Uji t-Statistik digunakan untuk menguji pengaruh dari komponen faktor yang mempengaruhi secara parsial terhadap Perputaran Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember dengan tahapan sebagai berikut:

- (1). Menentukan t-statistik dengan rumus : (Supranto, 2001 : 188)

$$t = \frac{b - B}{S_b}$$

S_b

Keterangan:

b= koefisien regresi parsial variabel

B = koefisien regresi parsial populasi

S_b = standar error koefisien regresi

- (2). Merumuskan Hipotesis
 $H_0 = \rho_i = 0$ variabel *independen* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*
 $H_1 = \rho_i \neq 0$ variabel *independen* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*.

- (3). Menentukan tingkat signifikan
Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah 5%, uji dua arah yaitu t_{tabel} pada $\alpha/2 = 5\%_2 = 0,025$ atau *confident interval*

- (4). Kriteria pengujian untuk pengujian 2 sisi
(a). Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel
- Jika statistik $t_{hitung} <$ statistik t_{tabel} , maka H_0 diterima
- Jika statistik $t_{hitung} >$ statistik t_{tabel} , maka H_0 ditolak
(b). Berdasarkan Probabilitas
- Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima
- Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak

- c. Tahap Pengambilan Kesimpulan
Pada tahap akhir penelitian maka perlu dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil yang diteliti, yaitu penarikan kesimpulan yang didasarkan pada data-data dan formulasi yang telah dianalisis untuk memecahkan masalah yang dikemukakan. Dalam penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif, yaitu cara penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum berdasarkan ke hal-hal yang bersifat khusus. Setelah

data yang dibutuhkan terkumpul kemudian dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian, yaitu bagaimana efektifitas dan produktifitas Pramusaji dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas dan Produktifitas kerja Waiter / ss restoran yang ada didalam hotel di kota Jember dapat dilihat dari pemanfaatan waktu atas beban tugas yang dilaksanakannya. Hal ini mengacu pada standart operasional prosedur masing – masing hotel yang dibagi menjadi tiga bagian pola kerja yaitu Persiapan; Pelaksanaan tugas; Istirahat; dan Penyelesaian tugas. Ketepatan waktu waiter / ss di Jember dalam melaksanakan telah diatur dalam jadwal kerja masing – masing dengan beban kerja setiap harinya di restoran yang meliputi kegiatan pelayanan sarapan pagi bagi tamu hotel (pelayanan Breakfast), pelayanan makan siang bagi tamu yang menginap maupun tamu dari luar hotel (Pelayanan Lunch), pelayanan makan malam bagi tamu yang menginap maupun tamu dari luar hotel (Pelayanan Dinner).

a. Ketrampilan Waiter / ss.

Merupakan kemampuan seorang waiter / ss untuk dapat melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen, sehingga mencapai hasil yang diinginkan, penilaian kemampuan waiter / ss adalah kecakapan yang dimiliki oleh seorang waiter / ss yang diperoleh dari pengetahuan dan pengalaman.

b. Peralatan Kerja.

Waiter / ss memerlukan peralatan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai hasil kerja yang efektif dan produktif. Semakin baik peralatan yang digunakan, Produktivitas dan efektivitas yang akan

tercapai, sehingga manajemen hotel seharusnya memberikan fasilitas peralatan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan kerja kepada waiter / ss .

c. Kapasitas restoran dan Beban kerja Waiter / ss.

Beban waiter / ss telah khususnya di restoran telah diatur dalam standart operasional prosedur (SOP) pelayanan yang ada di restoran yang meliputi Pelayanan Breakfast, Pelayanan Lunch, Pelayanan Dinner. Efektifitas dan Produktifitas Waiter / ss akan terlihat pada saat melaksanakan Standart pelayanan tersebut di restoran yang berkapasitas kecil , sedang dan besar.

d. Pengawasan.

Pengawasan terhadap waiter / ss dilakukan oleh manajemen hotel melalaiseorang supervisor dengan tugas untuk menimbulkan minat terhadap pekerjaannya, mendidik dan melatih bagaimana melakukan pekerjaannya, mengukur dan menilai hasil kerja, mengadakan koreksi – koreksi atas hasil kerja yang kurang tepat, sehingga tercapai efektifitas dan produktifitas kerja waiter / ss.

Setelah dilakukan pengujian statistik secara parsial (individu) dengan menggunakan uji t, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah:

Pengaruh Efektifitas terhadap Kualitas layanan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien 0,347. Hal ini berarti faktor efektifitas yang diukur melalui pramusaji atau *waiter/ss* menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar, pramusaji atau *waiter/ss* melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur perusahaan, pramusaji atau *waiter/ss* menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pramusaji atau *waiter/ss* tidak menunda-nunda pekerjaan, pramusaji atau

waiter/ss merasa puas dengan bidang pekerjaan yang digeluti saat ini, pramusaji atau *waiter/ss* menikmati setiap pekerjaan yang dikerjakan, hasil pekerjaan pramusaji atau *waiter/ss* diterima dengan baik oleh atasan dan rekan kerja, dan pekerjaan yang pramusaji atau *waiter/ss* selesaikan sesuai dengan target perusahaan.

Pengaruh Produktifitas terhadap Kualitas layanan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel produktifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien 0,415. Hal ini berarti faktor produktifitas yang diukur melalui pramusaji atau *waiter/ss* mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan seperti yang ditetapkan perusahaan, pramusaji atau *waiter/ss* mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pramusaji atau *waiter/ss* mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan, pramusaji atau *waiter/ss* selalu meminimalisir kesalahan dalam bekerja, dan pramusaji atau *waiter/ss* mengerjakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab merupakan suatu faktor yang menentukan kualitas layanan pramusaji atau *waiter/ss* hotel di Jember.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai jawaban atas pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Efektifitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pramusaji atau *waiter/ss* hotel di Jember dengan koefisien 0,347.
2. Produktifitas kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap



kualitas layanan pada Pramusaji atau *waiter/ss* hotel di Jember dengan koefisien 0,415.

Wahab, Salah. 1997. Pemasaran Pariwisata. Jakarta : PT. Pradya Paramitha.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, A.Md.Par. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Perca, Jakarta

Yoeti, Oka. 1996. Pemasaran Pariwisata, Bandung : Angkasa Bandung.

Darsono Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta

Handoko T. Hadi. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. BPFE: Yogyakarta

Rangkuti, Freddy. 2001. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Soekadijo. R. G. 2000. Anatomi Pariwisata. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.

Soekresno, 2001. Manajemen Manajemen Food & Beverage Service. PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiarto Endar, Ir, MM. 1996. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Sugiharto, Endar & Sulatiningrum. 2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran.Gramedia Pustaka Utama

-----, Ir, MM. 1997. *Operasional Kantor Depan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Swastha, Basu dan Irawan. 1997. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi kelima, Yogyakarta : Liberty.

Tjiptono, Fandi. 2001. "Strategi Pemasaran". Edisi kedua, Yogyakarta : Andi