



## KUALITAS KINERJA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI HOTEL SAHID JAYA SURAKARTA

**Suparwi**

Prodi Kepariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta  
Alamat: Jl. Adi Sucipto No.154, Jajar, Kec. Laweyan, Kota Surakarta,  
Jawa Tengah 57144, Telepon: (0271) 742069  
Korespondensi penulis : [ernandawi@gmail.com](mailto:ernandawi@gmail.com)

### ABSTRAK

Sebuah studi dilakukan di Hotel Sahid Jaya Surakarta, yang mengkaji hubungan kerja karyawan, tanggung jawab pekerjaan, tingkat partisipasi dan tujuan, serta realitas yang dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil observasi yang dilakukan di Hotel Sahid Jaya Surakarta. Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Bahkan cara mendapatkan informasi melalui metode observasi, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh terhadap peningkatan pelayanan Hotel Sahid Jaya Surakarta antara hubungan kerja antar karyawan, tanggung jawab, frekuensi dan tujuan, serta kenyataan yang dapat dicapai. Dari hasil observasi yang dilakukan selama penyebaran kuesioner kepada karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta. Dari hasil yang sudah diteliti bahwa hubungan kerja antar karyawan, tanggung jawab kerja, frekuensi kehadiran dan target dan realita tercapai terhadap peningkatan pelayanan di Hotel Sahid Jaya Surakarta. Hal ini berdasarkan rekapitulasi prosentase hubungan kerja antar karyawan yaitu peningkatan pelayanan bagi tamu dengan 86,7% responden menjawab iya. Berdasarkan hasil prosentase rekapitulasi tanggung jawab kerja yaitu peningkatan pelayanan bagi tamu dengan 83,3% responden menjawab ya. Berdasarkan hasil prosentase rekapitulasi frekuensi kehadiran yaitu peningkatan pelayanan bagi tamu dengan 83,3% responden menjawab iya. Dan berdasarkan rekapitulasi prosentase target dan realita tercapai yaitu peningkatan pelayanan bagi tamu dengan 76,7% responden menjawab iya. Dari hasil data yang dianalisa tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan harus mampu meningkatkan kualitas kerja terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu untuk menarik minat tamu yang datang ke hotel.

**Kata Kunci:** Kualitas Kerja Karyawan, Peningkatan Pelayanan.

### ABSTRACT

*A study was conducted at Hotel Sahid Jaya Surakarta, which examined employee work relationships, job responsibilities, level of participation and goals, as well as the reality achieved. The purpose of this study was to find out the results of observations made at Hotel Sahid Jaya Surakarta. This type of research is a qualitative descriptive method. Even how to get information through the method of observation, literature and questionnaires. The results of the study show that there is an influence on improving the service of Hotel Sahid Jaya Surakarta between the working relationship between employees, responsibilities, frequency and goals, and the reality*

*that can be achieved. From the results of observations made during the distribution of questionnaires to employees of Hotel Sahid Jaya Surakarta. From the results that have been researched that the working relationship between employees, work responsibilities, frequency of attendance and targets and reality is achieved towards improving services at Hotel Sahid Jaya Surakarta. This is based on the recapitulation of the percentage of working relationships between employees, namely improving services for guests with 86.7% of respondents answering yes. Based on the results of the percentage recapitulation of work responsibilities, namely improving services for guests with 83.3% of respondents answering yes. Based on the results of the percentage recapitulation of the frequency of attendance, which is an increase in service for guests with 83.3% of respondents answering yes. And based on the recapitulation of the target percentage and reality achieved, namely improving services for guests with 76.7% of respondents answering yes. From the results of the analyzed data it can be concluded that each employee must be able to improve the quality of work towards improving service for guests to attract guests who come to the hotel.*

**Keywords:** *Employee Work Quality, Service Improvement.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan industri pariwisata dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah di bidang politik, ekonomi, budaya, dan pertahanan keamanan. Pemerintah dan masyarakat sekitar harus ikut serta dalam pengembangan destinasi wisata potensial, menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan membangkitkan kegiatan ekonomi masyarakat setempat agar terus berputar dan pertumbuhannya. Indonesia adalah negara dengan banyak tujuan wisata. Destinasi wisata ini bisa kita temukan dari Sabang hingga Merauke. Sebagai manusia sudah selayaknya kita bersyukur dengan cara merawat, memanfaatkan, melestarikan dan mengembangkannya. Salah satu sumber daya kita adalah mengaplikasikannya pada perkembangan dunia pariwisata sehingga berdampak positif bagi perkembangan pariwisata di Indonesia. Melihat situasi saat ini dan kondisi yang timbul karenanya, pariwisata berarti suatu perjalanan yang telah terencana dapat dijalankan sendiri atau berkelompok dari satu tempat ke tempat lain untuk mendapatkan kesenangan dan kepuasan.

Pengertian Pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 “Pariwisata merupakan kegiatan wisata yang beraneka ragam yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, dunia usaha, pemerintah daerah dan negara”. Faktor yang mendukung Indonesia sebagai tujuan wisata adalah keindahan alamnya, keragaman budaya dan keramahan masyarakatnya, dalam hal ini kota Surakarta merupakan salah satu tujuan wisata di Indonesia. Kota Surakarta disebut juga sebagai kota wisata kuliner yang banyak menjajakan jenis makanan dan masakan terkenal dan populer di Indonesia. Industri pariwisata adalah usaha penyediaan jasa angkutan wisata dengan tujuan mendapatkan keuntungan bidang perhotelan, kebudayaan, restoran, rekreasi dan hiburan, destinasi budaya, biro perjalanan, industri pemandu, industri cinderamata, usaha perjalanan. Industri pariwisata seperti hotel dan restoran, serta perusahaan-perusahaan di bidang jasa lainnya yang berkembang akhir-akhir ini membutuhkan suasana yang menyenangkan dari berbagai sudut pandang, yang ditawarkan kepada calon

konsumen atau ditawarkan sebagai suatu produk. Secara umum produk yang dijual manajemen hotel terdiri dari dua produk yaitu produk berwujud seperti kamar hotel, restoran, spa dan berbagai fasilitas lainnya, dan ada juga produk tidak berwujud atau produk tidak berwujud seperti pelayanan, kenyamanan, suasana dan produk langsung.. Hotel adalah bisnis yang dioperasikan pemilik yang menawarkan makanan, minuman, dan akomodasi kepada pelancong yang dapat membayar jumlah yang wajar untuk layanan.

Hotel adalah bangunan yang digunakan secara komersial untuk penyediaan akomodasi untuk umum, termasuk akomodasi, layanan bagasi, layanan makanan dan minuman, fasilitas hotel yang ada, dan layanan laundry. Konsep atau arti hotel adalah tempat di mana akomodasi, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya ditawarkan kepada tamu atau penghuni sementara. Berdasarkan pengertian di atas, dapat menyimpulkan bahwa hotel adalah akomodasi berlayanan yang menyediakan makanan dan minuman serta layanan lain yang dikelola secara komersial kepada publik. Salah satu bagian hotel yang menguntungkan adalah Departemen Makanan dan Minuman, yang tugasnya menawarkan dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan keinginan konsumen, yaitu keinginan tamu hotel yang menginap atau tidak menginap dan dikelola secara komersial dan profesional.

*Food and beverage service* yaitu suatu departemen yang ada di hotel yang tugas dan tanggung jawabnya melayani tamu dari datang ke restoran untuk memesan makanan atau minuman lalu menyajikannya ke meja tamu. Ada juga jasa layanan pengantaran makanan dan minuman ke kamar yaitu *room service*. Tanpa adanya departemen *food and beverage* operasional tidak akan berjalan dengan lancar. Komitmen yang ditekankan pada setiap karyawan dalam organisasi adalah bagaimana menghadapi perubahan. Hotel Sahid Jaya Surakarta, perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan dan tidak luput dari perubahan dan persaingan sehingga menuntut setiap karyawannya untuk meningkatkan komitmen terhadap perusahaan. Hotel Sahid Jaya Surakarta merupakan hotel bintang 5 milik Sahid Group. Food and Beverage Service merupakan bagian dari departemen Food and Beverage yang melayani keinginan setiap tamu di restoran hotel. Seorang pramusaji harus memiliki gaya hidup bersih dan rapi untuk mendukung pekerjaannya di dunia restoran. Gunakan pakaian yang disediakan oleh hotel. Mencocokkan warna ikat pinggang dengan warna sepatu merupakan hal umum yang harus diketahui oleh para pramusaji di restoran hotel tentang kebersihan, pramusaji harus memiliki sikap yang lincah di depan para tamu. Penyambutan tamu yang baik harus menunjukkan sikap profesional, sikap langsung saat menerima tamu. Pelayanan makanan dan minuman harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu. Berkomunikasi dengan tamu, tawarkan rekomendasi menu atau penawaran saat memesan makanan atau minuman. Dalam hal komunikasi, pihak penyedia makanan dan minuman harus memiliki kemampuan komunikasi yang memadai ketika tamu menginginkan sesuatu yang tidak ada.

Pengembangan sumber daya manusia dan pemeliharaan kualitas personel perlu dilakukan secara terus menerus dalam arti yang sebenarnya, yaitu mewujudkan pekerjaan yang dilakukan, tidak hanya mengejar profesionalisme, tetapi juga memenuhi semua persyaratan kualitas yang diperlukan oleh pekerjaan, sehingga untuk membuat pekerjaan menjadi kenyataan. Itu benar-benar berjalan sesuai rencana. Lingkungan adalah segala sesuatu di luar perusahaan, tetapi juga mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Secara umum, bisnis tidak dapat mengendalikan lingkungan, sehingga bisnis harus beradaptasi dengan lingkungan. Lingkungan kerja adalah ruang yang mengelilingi karyawan selama karyawan bekerja, yang dipengaruhi oleh

situasi di mana karyawan melakukan pekerjaannya untuk mengelola kegiatan perusahaan. lingkungan kerja Memiliki arti penting bagi pegawai dalam pelaksanaan tugasnya. Sesuai uraian di atas, dapat diambil judul “ **Kualitas kinerja karyawan terhadap peningkatan pelayanan di Hotel Sahid Jaya Surakarta**”.

### **Rumusan Masalah**

Pada departemen *food and beverage service*, Restaurant Manager memiliki peranan penuh dalam menilai kualitas kerja karyawan.

Permasalahan yang biasanya didapatkan oleh *food and beverage service* mengenai kualitas kerja karyawan antara lain:

1. Bagaimana pengaruh hubungan kerja antar karyawan terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu.
2. Bagaimana pengaruh tanggung jawab kerja terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu di Hotel Sahid Jaya Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh frekuensi kehadiran terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu di Hotel Sahid Jaya Surakarta?
4. Bagaimana pengaruh target dan realita tercapai terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu hotel di Hotel Sahid Jaya Surakarta?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui hubungan kerja antar karyawan terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu.
2. Untuk lebih memahami tanggung jawab kerja terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu.
3. Untuk mengetahui frekuensi kehadiran terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu.
4. Untuk mengetahui target dan realita tercapai terhadap peningkatan pelayanan bagi tamu.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Kerja**

Mangkunegara (2011) mendefinisikan kualitas pekerjaan sebagai ukuran seberapa baik seorang karyawan melakukan apa yang seharusnya dia lakukan. Berdasarkan definisi di atas, ada dua hal yang dapat dinilai dari kinerja pegawai, yaitu perilaku pegawai dan kualitas kerja pegawai. Menilai perilaku karyawan dalam kaitannya dengan loyalitas, integritas, kepemimpinan, kerja sama, komitmen, dan keterlibatan karyawan. Penilaian kualitas pekerjaan didasarkan pada standar fisik, yang diukur dengan pekerjaan yang dilakukan atau dilakukan oleh karyawan dalam tugas yang diberikan. Siagian (2012) berpendapat bahwa kualitas pekerjaan adalah upaya sistematis dalam kehidupan organisasi untuk memberdayakan karyawan agar berpartisipasi. Ini berperan dalam menentukan bagaimana mereka bekerja dan bagaimana mereka berkontribusi pada tujuan organisasi. Kinerja Pegawai Hasibuan (2012) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai “pekerjaan yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu dengan keahlian, pengalaman, kesungguhan dan waktu”. Karyawan didorong untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Hal ini tentunya didasarkan pada pemenuhan kebutuhan karyawan. Menurut Mangkunegara (2011), “hasil adalah hasil kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya. "Hotel adalah suatu jenis akomodasi

yang sebagian atau seluruh bangunannya digunakan untuk akomodasi umum, akomodasi dan layanan lainnya serta digunakan untuk tujuan komersial." Di hotel berbintang atau berstandar internasional ini dibagi menjadi beberapa departemen yaitu departemen makanan dan minuman yang terdiri dari beberapa departemen. "Departemen catering adalah bagian dari hotel yang tugas utamanya menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan di dalam dan di luar hotel. Dapat disimpulkan bahwa departemen catering adalah bagian yang bertanggung jawab untuk mengelola makanan dan minuman yang termasuk dalam pelayanan ( Mertayasa, 2012: Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diselenggarakan secara komersial menurut Marsum W.A ( 2005) yang memberikan pelayanan yang baik dalam bentuk dan makanan dan minuman untuk semua tamu Restoran adalah tempat yang identik kebersihan diatur dengan beberapa meja, kehadiran orang, bau yang berasal dari dapur dan kebisingan layanan pelayan, menyentuh gelas, porselen yang memberikan suasana hidup.

### **Penampilan diri, terdiri dari :**

**Kebersihan badan**, yaitu harus mampu membersihkan atau membebaskan tubuh kita dari berbagai macam penyakit kulit, bau badan, bau kaki dan membersihkan tangan dari kotoran atau kuman.

**Rambut**, Kebersihan dan kerapihan rambut juga harus selalu di jaga agar tidak ada kutu dan potongan rambut sesuai standar yang hotel berikan.

**Jari dan Kuku**, yaitu bagian tubuh yang sering menjadi sarang bakteri. Jadi potong dan cuci jari kuku agar tidak terdapat bakteri.

**Kumis dan Jenggot**, yaitu bulu yang tumbuh di bagian sekitar kepala, jadi sebelum bekerja cukur kumis dan jenggot agar wajah terlihat bersih.

**Mulut dan Gigi**, sebaiknya kesehatan ini harus selalu dijaga. Karena apabila kita tidak rutin menjaganya akan menjadi bau mulut.

**Kaki, kaus kaki, dan sepatu**, banyak nya sumber penyakit yang membuat kita tidak nyaman adalah sepatu dan kaus kaki. Agar tidak menjadi bau yang berkepanjangan gantilah kaus kaki 2 hari sekali.

**Emas dan perhiasan**, ketika bekerja jangan menggunakan perhiasan yang berlebihan. Gunakan saja perhiasan yang cukup bagi wanita dan laki-laki hanya menggunakan jam tangan.

### **Sikap dan tingkah laku :**

**Gaya berbicara**, yaitu suatu ucapan yang menimbulkan rasa nyaman kepada seseorang yang kita hadapi, agar orang nyaman dan senang sebaiknya kita menggunakan tutur kata yang sopan dan tidak kasar dengan suara yang lembut.

**Sikap badan**, sikap badan yang harus kita pertunjukkan ketika melayani tamu adalah tegak dan tidak membungkuk. Dan mendapat kesan yang sangat positif dengan gestur tubuh seperti itu saat melayani tamu.

**Sopan santun**, sikap ini yang perlu kita biasakan bila bertemu dengan seorang yang dikenal maupun tidak dikenal. Agar orang yang kita ajak berbicara santun terhadap sikap kita yang sopan santun.

## **Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (2002:83), jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Manufaktur mungkin atau mungkin tidak melibatkan produk fisik. Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mencapai kepuasan konsumen. Kotler juga mengatakan perilaku seperti itu bisa terjadi selama, sebelum dan sesudah transaksi. Secara umum, tingkat layanan yang tinggi mengarah pada kepuasan yang tinggi dan pembelian ulang yang lebih banyak. Variabel bebas (peningkatan kualitas kerja pegawai) Mutu pekerjaan mengacu pada mutu pegawai atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya, meliputi kesesuaian, kompetensi, dan integritas

. Ketepatan yang dimaksud di sini adalah ketepatan pelaksanaan pekerjaan, yang berarti adanya konsistensi antara rencana kerja dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

### **A. Hubungan kerja antar pekerja**

Hubungan kerja adalah hubungan yang terjalin antara pemberi kerja dan pekerja berdasarkan kontrak kerja untuk waktu tertentu atau dalam jangka waktu tertentu. Jadi, hubungan kerja adalah suatu kontrak atau perbuatan dimana satu orang atau lebih terikat oleh satu atau lebih orang lain. (UU No. 13 Tahun 2003).

### **B. Tanggung Jawab Profesional**

Kesanggupan seseorang untuk menunaikan suatu kewajiban yang dilandasi oleh hasrat batin sering disebut sebagai panggilan jiwa. Tindakan rela menanggung apa pun dihasilkan dari kinerja aktivitas tertentu.

### **C frekuensi kehadiran**

Dari sisi perusahaan, kehadiran apapun dapat didukung oleh apresiasi karyawan, sehingga dapat memberikan motivasi yang dapat membangkitkan semangat dalam bekerja. Demikian kami mengukur frekuensi kehadiran agar kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan yang baik.

### **D. Tujuan dan kenyataan tercapai**

Tujuan dan kenyataan tercapai, yaitu. pekerjaan yang diberikan karyawan kepadanya oleh manajernya dapat dilakukan dan diselesaikan tepat waktu untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

#### Variabel Dependen (Peningkatan Layanan)

Adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor kebendaan dengan bantuan sistem, prosedur, dan cara tertentu untuk mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Kurniawan Agung 2005:7)

##### 1. Kecepatan tugas

Kecepatan kerja merupakan indikasi bahwa kita adalah orang yang cerdas dan berkompeten atau profesional. Kita harus berhenti berargumen bahwa tidak semua perusahaan ingin karyawannya ragu-ragu atau lamban. Dan jika Anda sudah memiliki kemampuan untuk bekerja dengan cepat, Anda tidak boleh melihat ke belakang dan membuang waktu hanya untuk menganalisis seberapa lambat teman Anda bekerja.

##### **2. Ketepatan Dalam Memenuhi**

Dalam bekerja kita sebagai karyawan harus dapat memenuhi keinginan tamu yang diminta, agar semua itu tidak terjadi komplain yang berujung pada pemberian peringatan pada karyawan yang bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Jadi setiap karyawan harus mampu memberikan ketepatan dalam memenuhi keinginan tamu dalam bentuk apapun.

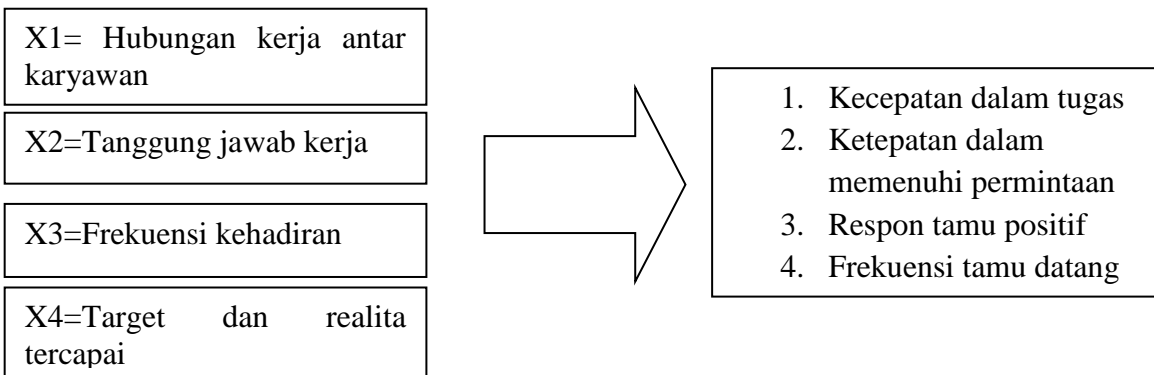
##### **3. Respon Tamu Positif**

Kesan tamu terhadap pelayanan yang kita berikan yang sesuai tamu inginkan. Dengan membangun image yang positif anda akan mampu mencapai tujuan yang anda ingin dalam hal mendapat nilai positif dari tamu yang ada layani.

##### **4. Frekuensi Tamu Datang**

Frekuensi tamu datang dilihat dari kita yang mampu memberikan pelayanan yang tamu inginkan, agar tamu tersebut dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan kita. Dari situlah frekuensi tamu akan terus menanjak dan perusahaan juga akan memberikan bonus pada karyawan yang sudah berusaha dalam mewujudkan keinginan tamu.

## Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1.8

Berdasarkan gambar 2.1.9 kerangka pemikiran, hubungan kerja antar karyawan, tanggung jawab kerja, frekuensi kehadiran, dan target dan realita tercapai. Dan mampu memberikan konsumen suatu pelayanan yang diinginkan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tidak membuat mereka merasa kecewa terhadap pelayanan yang kita berikan di Hotel Sahid Jaya Surakarta.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Karena masalah penelitian merupakan masalah sosial dan dinamis. Pilihan metode penelitian kualitatif ini adalah menentukan bagaimana data akan ditemukan, dikumpulkan, diolah dan dianalisis dari temuan penelitian. Jenis penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya melalui wawancara mendalam untuk menemukan pola yang jelas. Penelitian kualitatif dilakukan karena ingin mempelajari fenomena deskriptif yang tidak dapat dikuantifikasi, seperti langkah kerja, rumus resep, pemahaman konsep, karakteristik, gambar, gaya, budaya barang dan jasa yang berbeda. Aturan, model fisik objek, dll. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk mendeskripsikan dan mendeskripsikan fenomena alam dan buatan manusia yang ada, serta lebih memperhatikan hubungan antara alam, kualitas, dan aktivitas. Selanjutnya, penelitian deskriptif tidak menyarankan manipulasi, manipulasi, atau perubahan variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan kondisi sebagaimana adanya. Satu-satunya bentuk terapi adalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan catatan.



## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Himpunan adalah semua data yang terkait dengan seorang penulis dalam ruang lingkup dan periode waktu yang ditentukan oleh penulis tersebut. Fakta bahwa populasi adalah kelompok besar dan wilayah yang dipelajari oleh penulis konsisten dengan hal ini. (Margono 2010: 118) Dari pendapat ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa koleksi umum adalah semua unsur yang digunakan sebagai objek penelitian, elemen, unit penelitian, unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu. Definisi populasi tidak hanya didasarkan pada siapa, tetapi juga pada apa. Istilah unsur, satuan dasar, satuan kajian atau satuan analisis dalam batas populasi di atas mengacu pada siapa yang dipelajari atau satuan dari mana pengukuran dan kesimpulan dibuat (individu, kelompok atau organisasi), ketika kata itu digunakan. Fungsi terkait. Masalahnya bukan hanya tentang konten, yaitu. informasi apa, tetapi juga tentang ruang lingkup dan waktu. Semua karyawan Restoran, total 10 orang, dan semua tamu yang menginap berpartisipasi dalam penelitian ini

### **Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sampelnya dengan cara tertentu. Sampel diambil dari sebagian populasi. Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. (Sugiyono. 2010: 215) Pekerjaan statistik dengan menggunakan sampling dimungkinkan karena ukuran populasi, alasan biaya, masalah waktu, pengujian destruktif, masalah akurasi dan alasan keuangan. Banyaknya anggota sampel disebut ukuran sampel, sedangkan nilai yang menggambarkan karakteristik sampel disebut statistik. Sampel diasumsikan mengandung populasi, sehingga sampel dibagi menjadi dua bagian. sampel yang representatif dan sampel yang tidak representatif. Sampel representatif adalah sampel yang dapat mewakili kondisi populasi, dan sampel non-representatif adalah sampel yang tidak dapat mewakili populasi. Dengan demikian, sebagai penduga parameter diperoleh dua kemungkinan nilai statistik, yaitu sama persis dengan parameter atau tidak sama (lebih besar atau lebih kecil). Sampel penelitian ini adalah 1 orang manajer restoran dan 9 orang pekerja restoran di Hotel Sahid Jaya Surakarta. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Definisi Operasional Definisi Operasional adalah informasi yang digunakan peneliti untuk mengukur suatu variabel yang dihasilkan dari perumusan suatu konsep. Pengukuran digunakan untuk memudahkan persiapan instrumen. Pengertian Pengukuran Variabel Variabel penelitian adalah atribut atau karakteristik orang, objek atau kegiatan, atau nilai yang memiliki beberapa variasi yang peneliti tentukan untuk memperoleh informasi dan menarik kesimpulan tentangnya. Variabel independen (tergantung) adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau membuat variabel dependen (tergantung). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau merupakan akibat dari variabel independen.

### **Data Primer**

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber primer (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa pendapat tentang individu atau kelompok sasaran (orang), pengamatan (fisik) terhadap objek, peristiwa atau kegiatan dan pengujian hasil. Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah hasil wawancara dengan pengelola restoran dan pekerja restoran Hotel Sahid Jaya Surakarta.

## Data sekunder

Data sekunder adalah sumber informasi penelitian yang peneliti peroleh secara tidak langsung melalui media (dimiliki dan dikelola oleh pihak lain). Data sekunder pada umumnya berupa bukti, dokumen atau laporan sejarah yang disusun dalam arsip (data dokumenter) yang diterbitkan atau tidak diterbitkan. Data sekunder yang diperoleh penulis berasal dari buku-buku yang dikirim oleh penulis terkait dengan topik penelitian, internet dan dokumen-dokumen yang disediakan oleh Hotel Sahid Jaya Surakarta.

## Teknik pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif agar informasi yang diperoleh lengkap, jelas dan akurat. Sesuai dengan karakteristik data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang secara langsung meneliti objek penelitian. Menurut Iqbal Hasan (2002: 86), observasi adalah pemilihan, transformasi, pencatatan dan pengkodean dari urutan perilaku dan situasi yang menarik bagi suatu organisasi menurut tujuan empiris. Observasi yang dimaksud dalam teknik pengumpulan data ini adalah observasi prasurvei selama survey dan sesudah survey, yang digunakan sebagai alat bantu untuk memantau kinerja pegawai.

### **Studi Kepustakaan**

Studi perpustakaan yang dilakukan adalah dengan mempelajari dan mengambil data-data di perpustakaan yang ada hubungannya dengan obyek yang akan dibahas.

### **Kuesioner**

Peneliti memberi pertanyaan untuk beberapa karyawan di Hotel Hotel Sahid Jaya Surakarta sebagai responden berupa kuesioner tertutup.

### **Teknik Analisa Data**

deskriptif kualitatif merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian ini. yang menggunakan pengukuran dan pemberian nilai kategori respon. Analisis data adalah suatu proses dimana informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lainnya dicari dan disusun secara sistematis sehingga mudah dipahami dan hasil yang diperoleh dapat dikomunikasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2013:2). Subjek penelitian dilihat dari berdasarkan data hasil angket. Dari hasil penelitian tersebut kami kemudian disesuaikan dengan variabel dan sampel yang telah ditentukan oleh penulis untuk dibuat prosentase menggunakan rumus berikut :

$$P = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Prosentase

N = Jumlah responden

n = Jumlah responden yang menjawab puas tidaknya.

## **HASIL PENELITIAN**

Hotel Sahid Jaya Solo memiliki 138 kamar dan setiap kamar memiliki fasilitas yang berbeda berdasarkan harga yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Tipe kamar tersebut adalah: - 1 Presidential Suite - 20 Deluxe Room - 22 Executive Suite - 95 Superior Room membutuhkan pengguna 16 Setiap kamar memiliki kunci pintu dengan sistem kartu magnetik untuk menjamin keamanan penghuni kamar. Setiap kamar memiliki telepon dengan panggilan lokal dan internasional. Kamar mandi di kamar eksekutif dan kamar presidensial memiliki air panas, bathtub, dan shower. Dilengkapi mini bar, dari aneka minuman ringan hingga minuman beralkohol. Tersedia fasilitas pembuat teh dan kopi. Dilengkapi dengan TV satelit dengan beberapa saluran lokal dan internasional. Pendingin udara individu.

### **Fasilitas Akomodasi**

Hotel Sahid Jaya Solo memiliki 138 kamar masing-masing kamar mempunyai fasilitas yang berbeda satu sama lain berdasarkan harga yang telah ditentukan oleh manajemen hotel. Jenis-jenis kamar tersebut antara lain: - 1 Presidential Suite Room - 20 Deluxe Room - 22 Executive Suite Room - 95 Superior Room commit to user 16 Setiap kamar dilengkapi dengan kunci pintu sistem kartu magnetic sehingga menjamin keamanan penghuni kamar. Setiap kamar dilengkapi dengan telepon dengan sambungan lokal maupun internasional. Kamar mandi untuk kelas executive dan president suite room dilengkapi dengan fasilitas air hangat, bath up dan shower. Dilengkapi dengan minibar berbagai macam minuman ringan sampai minuman yang beralkohol. Disediakan alat pembuat teh dan coffee. Dilengkapi TV satelit dengan berbagai canal pilihan lokal maupun dunia. Sistem AC individual.

### ***Food and Beverage***

Bagian F&B Hotel Sahid Jaya Solo merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi Hotel Sahid Jaya Solo, sehingga bagian F&B dibagi menjadi beberapa bagian untuk memaksimalkan pelayanan dan memuaskan tamu yang menginap di hotel tersebut. Departemen tersebut adalah: 1. Departemen Kafe Ratu Ratih adalah salah satu departemen makanan dan minuman yang bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu, khususnya di dalam restoran. Bar atau pub seksi Sekar Jagad Pub merupakan salah satu seksi kerja dari seksi makanan dan minuman yang bertanggung jawab untuk menyajikan minuman baik soft maupun non alkohol. Sekar Jagad Pub di buka mulai pukul 15.00 hingga 2 .00 WIB. Di sini, pelanggan bisa berkaraoke sambil menikmati minuman yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan selanjutnya dilakukan perbandingan menggunakan teori yang ada, sehingga dihasilkan adanya hubungan erat antara variable. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan erat antara kualitas kerja karyawan dengan peningkatan pelayanan bagi tamu di Hotel Sahid Jaya. Dibentuknya kualitas kerja karyawan maka akan membuat suatu pekerjaan yang sulit menjadi terasa mudah dan mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang diberikan untuk meningkatkan suatu pelayanan bagi tamu. Jika tamu merasa senang dengan pelayanan yang kita berikan, berarti kita sudah menunjukkan kualitas kerja yang baik.

Fakta tersebut dapat dikatakan adanya keterkaitan variable yang erat. Sehingga dampak hubungan kerja antar karyawan, tanggung jawab, frekuensi kehadiran dan target dan realita tercapai dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan untuk meningkatkan pelayanan bagi tamu dengan memberikan apa yang di harapkan tamu.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari penelitian dan observasi tersebut, dapat di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

**Pengaruh Hubungan Kerja Antar Karyawan Terhadap Peningkatan Pelayanan Bagi Tamu.**

Bahwa pengaruh hubungan kerja antar karyawan sangat penting untuk meningkatkan pelayanan bagi tamu. Karena sebanyak 86,7% menyatakan ya, untuk meningkatkan suatu pelayanan terhadap tamu untuk meningkatkan suatu citra karyawan yang mampu menjaga nama baik restoran dan hotel tempat penulis bekerja dengan selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu.

**Pengaruh Tanggung Jawab Kerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Bagi Tamu.** Tanggung jawab kerja terhadap peningkatan pelayanan juga akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu. Apabila bekerja dengan penuh tanggung jawab maka semua pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan apa yang diinginkan. Jadi dengan kerja yang di lakukan dengan tanggung jawab akan meningkatkan suatu pelayanan yang ada di restoran atau hotel tempat penulis bekerja.

**Pengaruh Frekuensi Kehadiran Terhadap Peningkatan Pelayanan Bagi Tamu.** Frekuensi kehadiran juga dapat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Apabila dalam bekerja sering tidak hadir maka akan mengurangi peningkatan pelayanan. Berkurangnya satu orang karyawan dapat mempengaruhi suatu pelayanan yang ada di restoran atau hotel tempat penulis bekerja.

**Pengaruh Target dan Realita Tercapai Terhadap Peningkatan Pelayanan Bagi tamu** apa yang di lakukan harus di landasi dengan target untuk mencapai realita yang di inginkan. Karyawan harus mempunyai target kerja yang mampu meningkatkan suatu pelayanan yang ada di restoran dan hotel tempat penulis bekerja agar mencapai suatu realita dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi karyawan dalam peningkatan pelayanan bagi tamu di Restoran Hotel Sahid Jaya Surakarta.

1. Untuk Hotel Sahid Jaya Surakarta terutama untuk Restaurant dalam hubungan kerja antar karyawan agar lebih ditingkatkan.
2. Untuk lebih ditingkatkan rasa tanggung jawab dalam bekerja sehingga pelayanan dapat meningkat.
3. Untuk karyawan untuk terus menjaga tingkat kehadiran agar memperlancar suatu jalannya operasional yang ada di restoran.
4. Untuk karyawan yang bekerja harus selalu mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang diinginkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agung, Kurniawan, 2005:7. Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaruan

Kotler . 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Bagyono,2006.Management Hotel, Dasar-dasar Kantor Depan Hotel.Yogyakarta.

Bogdan dalam Sugiyono, 2013:244. Definisi analisi data. Metode penelitian bisnis. Bandung : Alfabeta.

Damanik dan Weber, 2006:1. Pengertian Pariwisata, Perencanaan ekowisata dari teori ke aplikasi.

Goodman. 2002. Food and Beverage Service Management. Jakarta: Erlangga.

Hasan, Iqbal, 2002:86. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

Marsum W. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.

Mertayasa,(2012). Food and BeverageService Operational. Yogyakarta: Andi.

Muljadi, (2009). Kepariwisataaan dan Perjalanan. Jakarta. Penerbit: PT Raja Grafindo Persada

Mertayasa, 2012:2. Definisi *Food and Beverage Departmen, Food andBeverage operasional.*

Margono, 2010:118. Definisi populasi. Metode penelitian pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta.

Sihite, Richard, 2000, *Hotel Management Pengelolaan Hotel*, Surabaya: SIC Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

SK Menteri Perhubungan No. PM 10/Pw 301/Pb 77 dan SK Menparpostel No.94/1987. Definisi hotel menurut Menteri Perhubungan.

Sugiyono, 2010:215. Definisi sampel. Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R and D. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Soekresno 2000. Manajemen Food and Beverage Edisi ke II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

UU No. 13 tahun 2003), Pasal 1 Angka (15). Definisi Hubungan kerja antar karyawan.