

# Kualitas Pelayanan *Trainee* Dalam Memberikan Pelayanan di Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara Pasca Covid-19

## *Quality of "Trainee" Services in Providing Services at The Speakizzie Hotel Restaurant Pulang ke Utara Post Covid-19*

Gea Indah Aulia<sup>a</sup>

Adesty Lasally<sup>b</sup>

Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia

---

### ARTICLES INFORMATION

#### E B B A N K

Vol. 14, No. 1, Juli 2024

Halaman : 21 - 32

© LP3M STIEBBANK

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

---

#### Keywords :

*Trainee, Food and Beverage Service,  
Quality of Service, Covid-19.*

---

#### JEL classifications :

---

#### Contact Author :

a [gheaindahaulia510@gmail.com](mailto:gheaindahaulia510@gmail.com)

b [adestylasally@unmaha.ac.id](mailto:adestylasally@unmaha.ac.id)

---

### ABSTRACT

*The Special Region of Yogyakarta is a major tourist destination with various facilities and infrastructure such as star and non-star hotel accommodation (Murti,2017). However, from 2018 to 2021, there was no increase in hotel growth each year. Tourism activities are very dependent on the presence of human resources, as drivers of tourism industry activities including hotels, so the realization of tourism activities is marked by the interaction between consumers who are on tour and producers as parties offering tourism products or services. Based on the background above, researchers conducted research with the title "Service Quality of Trainees at Speakizzie, Pulang ke Utara Hotel after Pandemic Covid-19". This Type of research data was collected using interview techniques, observation, literature study, and documentation. The data analysis technique used is descriptive. The results of the research show that trainees at Speakizzie, Pulang ke Utara Hotel, have service quality indicators, 1) Reliability is quite good, 2) Responsiveness is quite good, 3) Assurance is quite good, 4) Empathy is quite good, 5) Direct evidence (tangibles) is quite good.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah tujuan utama wisata dengan berbagai fasilitas sarana dan prasarana seperti akomodasi hotel bintang dan non bintang (Murti, 2017). Namun, pada tahun 2018 hingga tahun 2021 tidak terjadi peningkatan pembangunan hotel tiap tahunnya. Begitu juga pada tahun 2022, tidak terjadi perubahan yang signifikan, hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19. Menurut WHO (World Health Organization) Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus yang ditemukan pada tahun 2019. Awal kasus Covid-19 di Indonesia pertama kali terkonfirmasi pada awal bulan maret 2020, dan sejak saat itu virus ini menyebar dengan sangat cepat. Hal ini berdampak pada kegiatan ekonomi terutama sektor pariwisata (News google 2021). Hal ini terjadi dikarenakan adanya pemberlakuan kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) dalam jumlah besar serta penutupan akses bagi wisatawan mancanegara. Pandemi covid-19 berpengaruh terhadap menurunnya jumlah wisatawan dan tentu berdampak negatif bagi stabilitas hotel (BPS Yogyakarta, 2021).

Hal ini juga diungkap oleh Ervita Dwi Pangestika Dewi selaku leader front office Hotel Pulang ke Utara, yang menyatakan bahwa pandemi covid-19 sangat berdampak pada jumlah *occupancy* yang menurun drastis, termasuk juga harga kamar, rata-rata pendapatan, serta beberapa staf yang terjangkit Covid-19 yang sangat berdampak pada kegiatan operasional Hotel Pulang ke Utara. Hal tersebut berdampak terhadap kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) untuk memenuhi kebutuhan kegiatan operasional yang disebabkan oleh Covid-19, sehingga dibutuhkan keberadaan seorang *trainee*. Hotel Pulang ke Utara kemudian membuka dan menerima training dari berbagai perguruan tinggi, termasuk

di Departemen Food and Beverage Service. Kegiatan pariwisata sangat bergantung pada keberadaan SDM sebagai penggerak kegiatan industri pariwisata termasuk perhotelan, maka terwujudnya kegiatan pariwisata yaitu interaksi antar konsumen yang sedang melakukan wisata dengan produsen sebagai pihak yang menawarkan produk atau jasa wisata. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian terkait peran *trainee* dalam memberikan pelayanan di Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara pasca pandemi covid-19.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Hotel

Hotel merupakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang memberikan pelayanan jasa, yang dibutuhkan oleh tamunya. Sejalan dengan itu, Hermawan, dkk (2018), berpendapat bahwa hotel merupakan industri atau sebuah usaha jasa yang dikelola secara komersial. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011:5), mendefinisikan hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan 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.

### Food and Beverage Departement

*Food and beverage department* merupakan salah satu departemen penting dalam sebuah hotel. Dimana, departemen *Food and Beverage* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman. Menurut Komar (2014:309), *Food and Beverage department* merupakan departemen dalam hotel yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*) dan memberikan pelayanan (*service*) dalam hal makanan dan minuman untuk para tamu hotel. Waryono (2018), menambahkan bahwa *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Service*, yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu dan *Food and Beverage Production (Kitchen)*, yang mempersiapkan dan mengolah makanan.

### Trainee

Para ahli, menurut Randall S. Schuler mendefinisikan *trainee* dengan “*Trainee is a people who being trained*” (1999:384). Menurutnya, dalam setiap aktivitas pembinaan training (*trainee*), ada individu-individu yang mengikuti kegiatan pelatihan tersebut, dan individu itu dinamakan *trainee*. Carell dan Kuzmits (1982:282) menambahkan pelatihan atau *training* menjadi proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi.

Mangkuprawira (2002:135) berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Pengertian *trainee* dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan sistematis yang dilakukan seseorang untuk mengembangkan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan serta sikap agar bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan dengan baik.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu modal sebuah perusahaan dalam memperkenalkan produknya terhadap tamu. Kualitas menurut Heizer dan Render B (2015), merupakan fitur yang menyeluruh dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diberikan. Juran dalam Munjiati Munawaroh (2015), menambahkan bahwa kualitas ialah kesesuaian penggunaan (*fitness to use*).

Sedangkan menurut Atmaja (2018:11), Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis dan berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, dan juga proses lingkungan atau melebihi ekspektasi. Dari pengertian kualitas diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang menyeluruh dan sesuai penggunaannya serta berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia untuk memuaskan kebutuhan dan melebihi ekspektasi.

Definisi pelayanan menurut Riyanto (2018), yaitu pelayanan ialah bentuk kegiatan berupa produk atau jasa yang diberikan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang memiliki tujuan untuk dapat memberikan kepuasan pihak kedua. Fandy Tjiptono (2012:4), menambahkan bahwa pelayanan dapat dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dua komponen utama, yaitu *service operations (back office)* dan *service delivery (front office)*. Sedangkan menurut Gronroos dalam Supeno (2018), pelayanan ialah suatu aktivitas yang tidak terlihat yang terjadi sebab akibat adanya interaksi pelanggan dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan.

Kotler dalam Sugiyah (2018), mengemukakan pelayanan adalah aktivitas yang ditawarkan oleh pihak pertama ke pihak kedua yang tidak menyebabkan kepemilikan apapun dan akan menghasilkan kepuasan terhadap pihak kedua.

Mardi Ekawati dan Farida (2013), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sifat dari penampilan produk yang menjadi bagian utama strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Sedangkan Fandy Tjiptono (2017), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai alat ukur tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Arianto (2018:83), menambahkan bahwa focus kualitas pelayanan adalah memenuhi kebutuhan serta ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010), yang melakukan penelitian khusus terhadap kualitas layanan, dan berhasil mengidentifikasi 10 (sepuluh) indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Accessibility*, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 2) *Reliability*, yang mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan dapat dipercaya (*dependability*).
- 3) *Competence*, yaitu suatu perusahaan memiliki kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan tertentu.
- 4) *Communication*, yang artinya dapat memberikan informasi kepada pelanggan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami serta menerima setiap saran dan keluhan pelanggan.
- 5) *Courtesy*, yang meliputi sikap sopan santun, perhatian, dan keramahan yang dimiliki oleh karyawan.
- 6) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas yang dimaksud yaitu nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik karyawan, dan interaksi dengan pelanggan.
- 7) *Security*, yaitu keamanan dari bahaya serta resiko-resiko yang dapat merugikan perusahaan dan pelanggan. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan secara fisik, financial, serta kerahasiaan.
- 8) *Understanding the customer*, yakni usaha untuk memahami kebutuhan yang diperlukan pelanggan.

9) *Responsiveness*, adalah kesiapan karyawan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan.

10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari pelayanan atau jasa yang diberikan.

Kemudian Tjiptono (2017), menyederhanakannya menjadi 5 (lima), indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan dijanjikan, terpercaya, akurat, dan serta konsisten.
- 2) Daya tanggap (*Responsive*), yaitu kemampuan karyawan dan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan pelanggan.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan untuk meyakinkan dan kepercayaan pelanggan terhadap janji yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
- 4) Empati (*Empathy*), yaitu ketersediaan perusahaan dan karyawan untuk peduli terhadap pelanggan.
- 5) Berwujud (*Tangible*), yaitu penampilan fisik, peralatan dan komunikasi yang baik.

Tjiptono dan Chandra (2016:141), menambahkan bahwa kualitas pelayanan memiliki 6 (enam) pokok prinsip, yaitu 1) Kepemimpinan, 2) Pendidikan, 3) Perencanaan, 4) Ulasan, 5) Komunikasi, 6) Penghargaan dan pengakuan. Tjiptono (2011), mengungkapkan ada 7 (tujuh) faktor yang memperlancar dan menghambat kualitas pelayanan, yaitu 1) Sumber daya manusia, 2) Struktur organisasi, 3) Pengukuran, 4) Sistem pendukung, 5) Rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan, 6) Komunikasi internal, 7) Komunikasi eksternal.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan yaitu, pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan bahkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan maka layanan dapat dikatakan baik. Jika pelayanan yang diterima (*perceived service*) melebihi ekspektasi, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk. Maka dari itu, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan karyawan dan perusahaan dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang peneliti lakukan, kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya yaitu: 1) Ketanggapan (*Responsiveness*), 2) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), 3) Bukti fisik (*Tangible*), 4) Perhatian (*Empathy*), dan 5) Keandalan (*Reliability*).

### **Covid-19**

*Coronavirus Disease* atau yang lebih dikenal dengan Covid-19, yang telah tersebar di seluruh dunia, sejak kasus pertamanya di Wuhan pada Desember 2019. Covid-19: Penyebab, Penyebaran dan Pencegahannya (Firman Alamsyah, 2020), menyebutkan bahwa, Covid-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus corona. *World Health Organization* (WHO), menambahkan virus yang dapat menjangkit pada manusia dan hewan. Kasus virus pada manusia virus ini dapat menyebabkan infeksi pernafasan, penyebarannya melalui tetesan kecil melalui hidung atau mulut, yang menyebar ketika seseorang bersin atau batuk, kemudian tetesan ini jatuh ke benda dan dipegang oleh orang lain, orang tersebut kemudian menyentuh mata, hidung, dan mulut.

### **Pulang ke Utara**

Hotel Pulang ke Utara merupakan sebuah *service* hotel, dibawah naungan PT. Jangan Lupa Pulang yang berlokasi di dalam gedung Utara the Icon Apartemen, yang beralamat di Jl. Kaliurang KM 5,2 No 72 Yogyakarta. Hotel Pulang ke Utara mengusung konsep *artsy modern*, yang menjadi sebuah kebanggaan tersendiri bagi pemilik dan seluruh jajaran keluarga besar karyawan yang berada didalamnya. Pulang ke Utara sendiri mengoperasikan 70unit dengan berbagai desain interior menarik yang memiliki seluruh fasilitas lengkap sebagai hunian berstandar hotel bintang 4. Hotel Pulang ke Utara, memiliki 5 jenis kamar yaitu *Deluxe balcony*, *Deluxe by window*, *By window suite*, *Balcony suite*, dan *Family suite*. Selain itu, Hotel Pulang ke Utara dilengkapi dengan fasilitas *Bar and Restaurant*, *Gym / Fitness Center*, dan juga *Sky Pool* di area rooftop di lantai 18 (Ervita Dewi Pangestika, 2021).

### **3. METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan objek penelitian, yaitu Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara yang berlokasi di Jl. Kaliurang KM 5,5 No. 72, Manggung, Catur Tunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281. Penelitian ini dilakukan pada bulan november 2022 hingga januari 2023. Jenis data penelitian yang digunakan, yaitu data primer (kualitas pelayanan Trainees) dan data sekunder (Profil Hotel). Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi Pustaka. Teknik Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data deskriptif. Penyajian data peneliti dalam bentuk narasi, yang dimana didalamnya pengolahan datanya menggunakan kalimat.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan peranan *trainee* dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya: 1) Keandalan (*Reliability*), 2) Daya tanggap (*Responsive*), 3) Jaminan (*Assurance*), 4) Empati (*Empathy*), 5) Bukti langsung (*Tangibles*). Berikut dipaparkan hasil analisis dapat dilihat satu persatu di bawah ini:

#### **a. Keandalan**

Berdasarkan analisis nilai faktor keandalan trainee di F&B Department faktor keandalan dibagi menjadi 5 (lima) kategori, berikut hasil analisis dan pembahasan satu persatu, di bawah ini:

#### **Penguasaan Menu**

Berdasarkan hasil analisis data terkait ketiga indikator dalam penguasaan menu dapat disimpulkan bahwa *trainee* di Hotel Pulang ke Utara memiliki kualitas cukup menguasai dalam hal penguasaan menu, seperti yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator penguasaan menu di restoran speakizzie hotel pulang ke utara pasca covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak menguasai			Kurang menguasai			Cukup menguasai			Sangat Menguasai		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menyebutkan menu makanan dan minuman yang ada di Speakizzie							✓	✓	✓			
2	Mampu menjelaskan menu yang ada di Speakizzie							✓	✓	✓			
3	Mampu memberikan rekomendasi makanan dan minuman							✓	✓	✓			
TOTAL		0			0			3			0		

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas kehandalan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, jika dilihat dari indikator dalam penguasaan menu bernilai cukup menguasai, baik jika dilihat dari kemampuan menyebutkan, menjelaskan, dan memberikan rekomendasi menu makanan dan minuman yang ada di Speakizzie, yang keseluruhan bernilai cukup menguasai.

### Penguasaan Bahasa Asing

Berdasarkan hasil analisis data di Speakizzie, diketahui bahwa *trainee* di Speakizzie memiliki keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing terutama bahasa inggris. Hal ini dikarenakan dari ketiga *trainee*, 2 (dua) diantaranya memiliki kualitas yang sangat terbatas dalam penggunaan bahasa asing. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 2. Kualitas pelayanan *Trainee* dalam memberikan pelayanan indikator penguasaan Bahasa Asing di Restoran Speakizzie Hotel Pulang Ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak menguasai			Kurang menguasai			Cukup menguasai			Sangat Menguasai		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Memiliki kemampuan setidaknya 1 (satu) bahasa asing							✓	✓	✓			
2	Mampu berbicara dalam bahasa asing dengan rekan kerja atau tamu					✓	✓	✓					
3	Mampu melayani tamu manca negara serta melakukan taking order kepada tamu			✓				✓	✓				
4	Mampu melayani komplain dalam bahasa asing		✓	✓					✓				
TOTAL		3			2			7			0		

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas kehandalan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, jika dilihat dari indikator dalam penguasaan Bahasa Asing memiliki kualitas cukup menguasai, dengan nilai kemampuan setidaknya 1 (satu) bahasa asing cukup menguasai, kemampuan berbicara dalam bahasa asing dengan rekan kerja atau tamu kurang menguasai, kemampuan melayani tamu mancanegara serta melakukan *taking order* kepada tamu cukup menguasai, dan kemampuan melayani komplain dalam Bahasa Asing tidak menguasai.

### Strategi *Upselling*

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, faktor penguasaan strategi *Up Selling Trainee* memiliki kualitas cukup menguasai. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator Strategi *Upselling* di Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak menguasai			Kurang menguasai			Cukup menguasai			Sangat Menguasai		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menjelaskan pengertian <i>up selling</i>							✓	✓	✓			
2	Memiliki kemampuan dan dapat memberikan contoh strategi <i>up selling</i>							✓	✓	✓			
TOTAL		0			0			3			0		

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas kehandalan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, jika dilihat dari indikator kemampuan melakukan Strategi *Upselling* bernilai cukup menguasai, dengan kemampuan menjelaskan pengertian *up selling* bernilai cukup menguasai, dan kemampuan dan dapat memberikan contoh strategi *up selling* cukup menguasai.

### Pengetahuan Tentang *Table Set Up*

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, faktor penguasaan *Table Set Up Trainee* memiliki kualitas cukup menguasai. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator pengetahuan tentang table set up di Restoran Speakizzie Hotel Pulang Ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak menguasai			Kurang menguasai			Cukup menguasai			Sangat Menguasai		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menyebutkan pengertian <i>table set up</i>							✓	✓	✓			
2	Mampu menyebutkan macam-macam <i>table set up</i>		✓	✓				✓					
TOTAL		2			0			1			0		

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas kehandalan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, jika dilihat dari indikator penguasaan *Table Set Up Trainee* memiliki kualitas cukup menguasai, dengan nilai kemampuan menyebutkan pengertian *table set up* dengan kualitas cukup menguasai, dan kemampuan menyebutkan macam-macam *table set up* bernilai tidak menguasai.

**Sequence Of Service**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, faktor penguasaan *sequence of service trainee* memiliki kualitas menguasai. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator pengetahuan tentang Squence of Service di Restoran Speakizzie Hotel Pulang Ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak menguasai			Kurang menguasai			Cukup menguasai			Sangat Menguasai		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Mampu menjelaskan pengertian dan menyebutkan step <i>sequence of service</i>							✓	✓	✓			
2	Mampu menyebutkan standar operasional procedure (SOP) yang ada di Speakizzie							✓	✓	✓			
TOTAL		0			0			3			0		

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas kehandalan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, jika dilihat dari indikator penguasaan *sequence of service trainee* memiliki kualitas menguasai, dengan kemampuan menjelaskan pengertian dan menyebutkan step *sequence of service* bernilai cukup menguasai, dan kemampuan menyebutkan standar operasional procedure (SOP) yang ada di Speakizzie bernilai cukup menguasai.

**b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap (*Responsiveness*), berdasarkan analisis yang telah dilakukan menunjukkan nilai cukup tanggap. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator daya tanggap (*Responsiveness*) di Restoran Speakizzie Hotel Pulang Ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak Tanggap			Kurang Tanggap			Cukup Tanggap			Sangat Tanggap		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Sigap dalam melayani tamu							✓	✓	✓			
2	Memiliki waktu luang untuk membantu rekan kerja							✓	✓	✓			
3	Cepat tanggap terhadap lingkungan kerja							✓	✓	✓			
TOTAL								3					

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas Daya Tanggap *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, bernilai cukup tanggap. Dengan indikator nilai sugap dalam melayani tamu bernilai cukup tanggap, indikator memiliki waktu luang untuk membantu rekan kerja bernilai cukup, dan inikator cepat tanggap terhadap lingkungan kerja bernilai cukup.

**c. Jaminan (*Assurance*)**

Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) bernilai cukup terjamin. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator Jaminan (Assurance) di Restoran Speakizzie Hotel Pulang Ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak Terjamin			Kurang Terjamin			Cukup Terjamin			Sangat Terjamin		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Kebersihan lingkungan restoran							✓	✓	✓			
2	Menjaga cita rasa makanan dan minuman							✓	✓	✓			
3	Ramah dalam melayani tamu							✓	✓	✓			
4	Sopan dalam melayani tamu							✓	✓	✓			
5	Memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual							✓	✓	✓			
TOTAL		0			0			3			0		

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas jaminan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, bernilai cukup terjamin, dengan indikator kebersihan lingkungan restoran cukup terjamin, indikator menjaga cita rasa makanan dan minuman cukup terjamin, inikator ramah dalam melayani tamu cukup terjamin, indikator sopan dalam melayani tamu, dan indikator memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual cukup terjamin.

**d. Empati (*Emphaty*)**

Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan berdasarkan indikator Empati (*Emphaty*) bernilai cukup berempati. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Kualitas pelayanan *trainee* dalam memberikan pelayanan indikator empati (Emphaty) di Restoran Speakizzie Hotel Pulang Ke Utara Pasca Covid-19

NO	INDIKATOR	Tidak berempati			Kurang berempati			Cukup berempati			Sangat berempati		
		TOTAL RESPONDEN											
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	Ketika sedang berdiskusi dengan team, saya berusaha mengerti setiap persepsi dari masing-masing team							✓	✓	✓			
2	Mementingkan kepentingan bersama							✓	✓	✓			
3	Memberikan perhatian terhadap konsumen							✓	✓	✓			
4	Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial							✓	✓	✓			

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis terkait kualitas empati *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, bernilai cukup berempati, dengan indikator “Ketika sedang berdiskusi dengan team, saya berusaha mengerti setiap persepsi dari masing-masing team” bernilai cukup, indikator “Mementingkan kepentingan bersama” bernilai cukup, indikator “Memberikan perhatian terhadap konsumen” bernilai cukup, dan indikator “Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial” bernilai cukup.

**e. Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Jika dilihat berdasarkan indikator bukti langsung (*tangibles*), kualitas bukti langsung di Speakizzie berkualitas baik atau sesuai standar. Menurut Surat Keputusan Dirjen Pariwisata, klasifikasi hotel bintang 4, diantaranya dipaparkan satu persatu, yaitu: 1) Jumlah kamar standar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room 48 m<sup>2</sup>), 2) Ukuran minimum kamar termasuk kamar mandi dalam yaitu 28 m<sup>2</sup> untuk kamar kamar mandi double dan 24 m<sup>2</sup> untuk kamar single, 3) Ruang publik luas 3 m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, terdiri dari lobby, ruang makan (> 100 m<sup>2</sup>) dan bar (>45 m<sup>2</sup>), 4) Pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga, penukaran mata uang asing, postal service, dan antar jemput. 5) Fasilitas penunjang berupa ruang linen (> 0,5 m x jumlah kamar), ruang laundry (>40 m<sup>2</sup>), dry cleaning (>20 m<sup>2</sup>), dapur (> 60% dari seluruh luas lantai ruang makan), 6) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, *drugstore*, *salon*, *function room*, *banquet hall*, serta fasilitas olahraga dan sauna. Sedangkan hasil analisis data yang telah dilakukan, kualitas fasilitas fisik telah sesuai dengan peraturan Keputusan Dirjen Pariwisata.

## 5. PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan 5 (lima) indikator diatas, kualitas pelayanan *trainee* di Hotel Pulang ke Utara, rata-rata bernilai cukup, yaitu 1) indikator kehandalan dengan nilai cukup, 2) indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) bernilai cukup, 3) indikator jaminan (*Assurance*) bernilai cukup, 4) indikator Empati (*Emphaty*) dengan nilai cukup, dan 5) indikator Bukti Langsung (*Tangibles*) bernilai baik.

### Saran

Berdasarkan dari hasil secara keseluruhan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada restoran Speakizzie, dapat memanfaatkan kualitas pelayanan yang telah dilakukan secara insentif sehingga kepuasan konsumen akan semakin meningkat dan dapat membangun rasa kesetiaan pada pelanggan dalam waktu yang lama.
2. Manajemen perlu mengevaluasi dan meningkatkan kemampuan *trainee* dalam berbahasa asing bagi *trainee* yang memiliki keterbatasan dalam hal tersebut. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan wadah pelatihan khusus bagi *trainee* yang memiliki keterbatasan dalam berbahasa asing, hal ini dikarenakan dari hasil wawancara dengan beberapa *trainee* yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan bahasa asing.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah Ph.D, F. (n.d.). *Covid-19: Penyebab, Penyebaran Dan Pencegahannya - UAI*. Isnet. Diakses pada 10 Agustus 2022, dari [https://eprints.uai.ac.id/1711/1/ILS0161-21\\_Isi-Artikel.pdf](https://eprints.uai.ac.id/1711/1/ILS0161-21_Isi-Artikel.pdf)
- Budiansyah, A. (2020, March 16). *Apa Itu virus Corona Dan cirinya menurut situs who*. CNBC Indonesia. Diakses pada 16 Agustus 2022, dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200316135138-37-145175/apa-itu-virus-corona-dan-cirinya-menurut-situs-who>
- Hikmatul Bariroh. (2022, January 2). *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap minat membeli konsumen indomaret dan alfamart*. Dunia Sosial. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022 dari <https://duniasosial.com/2022/01/02/etheses-uin-malang/>
- Istiatin, E. N. (2015, July 1). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen pada dealer Pt. Ramayana Motor sukoharjo*. Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta. Di akses pada tanggal 15 Agustus 2022, dari <https://www.neliti.com/publications/115736/penaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-dealer-pt-ramayana-m>
- Sartika Moha., Sjendry Lumoindong. (2016). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. Vol 4, Hal 575-584*.
- Suwithi, N. W. (2013, December 1). *Industri Perhotelan Kelas X semester 2*. Welcome to Repositori Institusi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan - Repositori Institusi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022, dari <http://repositori.kemdikbud.go.id/10241/>
- Yustina, H. W., Atun Yulianto. (2013). *Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product, IV, 1–15*.