JURNAL E-KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA, SURABAYA

Service Quality Banquet Novotel Surabaya *Hotel And Suites*

Jeffry Kusuma, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

Jeffry_10078@yahoo.com

Abstrak

Kualitas layanan *banquet* Novotel Surabaya Hotel and Suites menjadi topik yang dipilih karena Novotel merupakan satu-satunya hotel yang memiliki ruangan meeting terbanyak dibandingkan dengan hotel lainnya. Service Quality yang disampaikan oleh *Banquet* Novotel Surabaya Hotel and Suites kepada pelanggan memiliki 5 indikator yaitu keterandalan, kecepatan dan ketanggapan, kepercayaan, perhatian serta bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Teori yang digunakan adalah teori service quality dan teori mengenai *banquet*. Dalam hal ini, penyampaian kualitas layanan *banquet* Novotel Surabaya Hotel and Suites sudah baik

Kata Kunci*:* Kualitas layanan, *banquet*, Novotel Surabaya Hotel and Suites, Skripsi

Pendahuluan

Menurut Wyckof, "kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Kualitas layanan atau jasa berpusat pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. (Lovelock, 2002, p.43) Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi penting karena pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dalam menciptakan penilaian positif perusahaan dimata konsumennya. Karena baik buruknya citra perusahaan tergantung pelayanan yang diberikan. Salah satu jasa yang dibutuhkan adalah hotel. Hotel termasuk dalam bidang jasa penginapan. Sektor pariwisata dan perhotelan adalah salah satu sektor yang berperan amat penting dalam perekonomian Indonesia pada umumnya dan Surabaya pada khususnya.

Salah satu Hotel yang memiliki ruangan *meeting* terbanyak adalah Novotel Surabaya *Hotel and Suites*. Novotel adalah hotel kelas menengah untuk perjalanan bisnis dan keluarga, yang berada di bawah naungan Accor group, dan biasanya

bisa disejajarkan dengan hotel Mercure.. Di Asia, Novotel memiliki 51 hotel di 11 negara. (sumber : Data Internal Novotel)

Kualitas pelayanan diberikan pada semua layanan yang ada di hotel Novotel termasuk *banquet*. Setiap *meeting* yang diadakan di hotel, tentu ada yang menyiapkan konsumsi maupun peralatan yang akan dipakai pada saat *meeting*. Tugas tersebut adalah tugas layanan *banquet*. Menurut Goodman Raymond (2003, p.87), *Banquet* adalah pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Semua penataan, menu, minuman, dan waktunya harus dijadwalkan dengan hati-hati sebelum acara sebenarnya.

Jumlah ruangan *meeting* terbanyak merupakan keunggulan Novotel dalam menarik minat pelanggan untuk mengadakan *meeting* di hotel. Jumlah ruangan harus dibarengi dengan jumlah *banquet* yang memadai untuk melayani para tamu yang datang. Novotel Surabaya Hotel and Suites memiliki 16 karyawan *banquet* yang diantaranya hanya 4 pegawai *banquet* yang berstatus tetap dan yang lainnya hanya berstatus pegawai kasual. Pegawai kasual adalah pegawai yang hanya dipanggil bekerja apabila hotel memerlukan mereka untuk suatu *event* saja namun apabila tidak ada *event*, maka pegawai kasual tidak bekerja. (Wawancara personal dengan Yoyon selaku *Banquet* Manager Assistant, 10 Maret 2014)

Dalam suatu divisi tentu memerlukan sebuah *training* dalam menanamkan nilai sebuah perusahaan ke dalam diri karyawan agar sesuai dengan nilai perusahaan. *Banquet* Novotel jarang mengadakan *training* khusus terhadap karyawan kasual *banquet* mengenai tata cara *banquet* dalam melayani tamu. Namun, *training* yang dilakukan adalah *training* ISO, *training* tersebutpun ditujukan kepada seluruh karyawan dan bukan terhadap *banquet* saja. (Wawancara personal dengan Yoyon selaku *Banquet* Manager Assistant, 10 Maret 2014)

Namun apabila dilihat dari total jumlah event yang ada selama 6 bulan lalu, penjualan ruangan meeting di Novotel mengalami peningkatan sekitar 42% dari bulan agustus 2013. Komplain mengenai komunikasi dalam service yang diberikan oleh *banquet* pun jarang.komplain yang diberikan tamu hanya sebatas komplain mengenai hal-hal teknis seperti kurang dinginnya penyejuk ruangan

Pendahuluan ini berisi penjelasan mengenai fenomena penelitian dan teori/konsep yang digunakan. Penulis perlu membuat keterkaitan antara fenomena dan teori/konsep. Penulis juga harus menuliskan mengenai pemilihan subjek penelitian. Satu hal penting yang harus muncul dalam uraian di pendahuluan ini adalah penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan subjek maupun objek penelitian Anda. Anda tidak hanya menulis penelitian terdahulunya tetapi harus mengaitkannya dengan penelitian Anda.

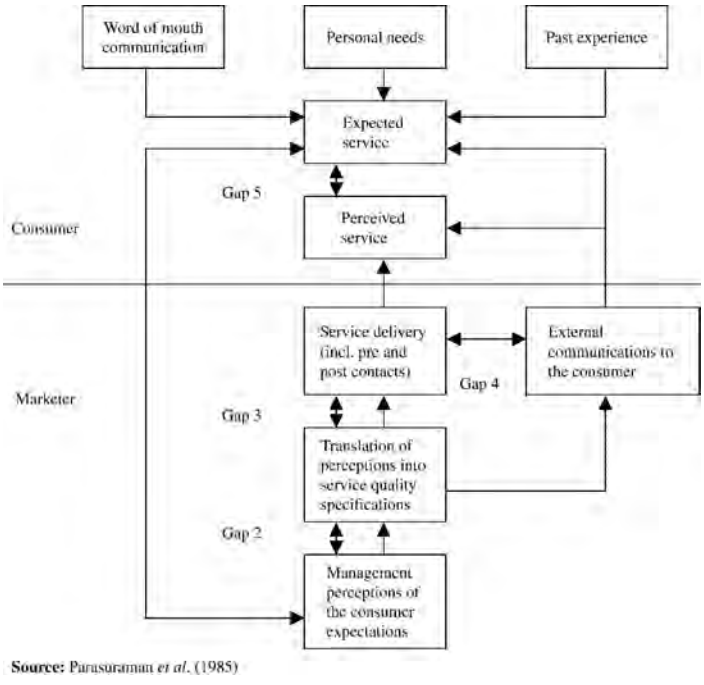
Jasa Pelayanan *Banquet* tentu membutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Konferensi dan *meeting* untuk bisnis sangat sering diadakan didalam sebuah hotel. Beberapa perusahaan besar mempekerjakan seorang *meeting planner* yang memilih tempat untuk mengadakan konferensi atau *meeting* sehingga tidak dipungkiri bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi bagaimana

perusahaan tersebut akan memilih tempat *meeting*. Novotel harus menjaga kualitas pelayanan dengan baik agar konsumen mau tetap menggunakan Novotel sebagai tempat *meeting* perusahaan. Apalagi Novotel memiliki kerjasama dengan perusahaan-perusahaan besar sehingga kualitas pelayanan banquet perlu dijaga dengan baik supaya mampu membuat konsumen puas dan mau kembali lagi. (Sumber: wawancara dengan Herwindia Putri Andini selaku *Sales and Marketing* Novotel, 2014) Apabila dilihat dari perbandingan antara jumlah ruangan dengan jumlah karyawan banquet yang ada tentu ada ketidakseimbangan yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada dan adapula faktor pengetahuan karyawan banquet yang kurang karena kurangnya training yang diberikan oleh pihak novotel namun tetap ada peningkatan akan penjualan ruangan meeting.

Berdasarkan beberapa hal diatas tersebut, maka peneliti ingin meneliti bagaimana *Service Quality Banquet* Novotel Surabaya *Hotel and Suites?*

Landasan Teori

Model SERVQUAL



Gambar 1. Model Servqual

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam penelitian adalah model SERVQUALyang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa. Model yang dikenal pula dengan istilah Gap Analysis model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver, 1997). Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada

suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Lima Gap utama yang terangkum dalam gambar meliputi :

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*)
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*)
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery Gap)*
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communications Gap)*
5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan *(Service Gap)*

Teori kualitas layanan

Kualitas layanan atau jasa berpusat pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 2002, p.43), "kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Menurut Parasuraman (1988) dimensi kualitas layanan dapat dibagi menjadi 5 dimensi (dalam Lovelock, Patterson, and Walker, 2001, pp.101-102), yaitu :

1. *Reliability* (Keterandalan)
   Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat. Terdiri dari :
- Menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- Penanganan pelanggan yang dapat diandalkan

2. *Tangibles* (Berwujud)
   Berwujud maksudnya adalah penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil dan material komunikasi.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)
   Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat. Terdiri dari :
- Menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat bagi konsumen.
- Kesediaan untuk membantu pelanggan.
- Kesiapan untuk merespon permintaan tamu.

4. *Assurance* (Kepastian)
   Adanya pengetahuan dan sopan santun serta kemampuan karyawan untuk menghasilkan kepercayaan. Terdiri dari :
- Karyawan menanamkan kepercayaan diri kepada pelanggan.
- Membuat pelanggan merasa nyaman dalam melakukan transaksi.
- Karyawan yang sopan santun terjaga secara konsisten.
- Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tamu.

5. *Emphaty* (Empati)
   Perhatian terhadap sesama, perhatian secara individual yang disediakan untuk tamu. Terdiri dari :
- Memberikan perhatian secara individual kepada tamu.

- Karyawan yang memperlakukan tamu dengan penuh perhatian.
- Memiliki perhatian yang terbaik dari tamu.
- Karyawan yang mengerti kebutuhan tamu.

Teori *banquet*

Menurut Goodman Raymond (2003, p.87), *Banquet* adalah pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Semua penataan, menu, minuman, dan waktunya harus dijadwalkan dengan hati-hati sebelum acara sebenarnya. *Banquet* merupakan sarana yang tidak jauh berbeda dengan restaurant baik perlengkapan, peralatan, serta tata saji yang disuguhkan, hanya saja banquet tidak menyediakan sajian secara permanen seperti restaurant, melainkan diselenggarakan setelah adanya pihak pemesanan yang akan menyelenggarakan berbagai bentuk jamuan.

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep kualitas layanan. kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Lovelock, 2002, p.43) Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan. Konsep kualitas layanan dibagi menjadi 5 indikator, yaitu indikator reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible.

Variabel penelitian ini adalah kualitas layanan (*service quality)*. Menurut Parasuraman, indikator kualitas layanan dapat dibagi menjadi 5 komponen, yaitu :

1. *Reliability* (Keterandalan)
   Untuk melihat pelayanan sesuai janji yang dapat diandalkan dan akurat oleh *banquet* Novotel Surabaya *Hotel and Suites*.
2. Berwujud (Tangibles)
   Untuk melihat bukti yang nyata akan pelayanan yang dijanjikan oleh *banquet* Novotel Surabaya *Hotel and Suites*.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)
   Untuk melihat Kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tanggap oleh *banquet* Novotel Surabaya *Hotel and Suites*.
4. *Assurance* (Kepastian)
   Untuk melihat kepastian dan jaminan akan pelayanan yang dapat dipercaya dari *banquet* Novotel Surabaya *Hotel and Suites*.
5. *Emphaty* (Empati)
   Untuk melihat perhatian terhadap sesama, perhatian secara individual yang disediakan untuk tamu dari *banquet* Novotel Surabaya *Hotel and Suites*.

Dimensi service quality terhadap banquet akan dilihat melalui komponen komponen yang terdapat dalam banquet yaitu :

1. Pelayanan yang ramah (*Friendly service*)
   a. Banquet harus bersikap sopan, tenang dan efisien
   b. Banquet harus mempertahankan postur tubuh yang baik (tidak bersandar dan tidak bungkuk)
   c. Banquet harus memberikan senyuman dan memiliki *eye-contact* terhadap tamu
   d. Banquet harus memonitor areka mereka, mengisi ulang air, serta menyajikan kopi/teh kepada tamu.
2. Penanganan permintaan tamu (*Handling request*)
   a. Banquet harus menangani permintaan tamu secara personal
3. Menyelesaikan komplain tamu (*Resolving Complaint*)
   a. Banquet harus mendengarkan komplain tamu
   b. Banquet harus meminta maaf setelah itu berusaha untuk memecahkan masalah tamu
   c. Banquet harus mencari solusi yang bisa diterima oleh kedua pihak
   d. Banquet harus mengecek kembali permasalahan tamu serta menindaklanjutinya dengan seksama.

Subjek Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan ruangan meeting di Novotel Surabaya Hotel and Suites. Pengambilan *sampling* penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan menggunakan non-probability sampling karena jumlah pengunjung tidak dapat diketahui (*infinite)*.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statisik deskriptif, dengan menggunakan jenis distribusi frekuensi dari 5 indikator kualitas layanan. Selain itu, teknik analisis lain yang digunakan adalah analisa tabulasi silang atau *crosstab* dengan menghubungkan jawaban responden terhadap 5 indikator dan data demografi responden.

Temuan Data

Setelah membagikan kuesioner dan melakukan beberapa wawancara sederhana, didapatkan hasil sebagai berikut:
Menurut teori Zethaml dan Berry, reliabitas adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan (Zethaml dan Berry, 1985). Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat masuk dalam misi Novotel yaitu memberikan pelayanan dan nilai yang terbaik melebihi apa yang diharapkan oleh tamu. Namun pada kenyataannya terdapat gap antara perusahaan dengan apa yang dijanjikan perusahaan.

Dalam gap 4 yang dibahas parasuraman, *external communication* yaitu penyampaian jasa dengan jasa yang dijanjikan dan disampaikan. Dalam komponen reliabilitas, penyampaian jasa yang dilakukan oleh *banquet waiters* sudah sesuai dengan apa yang janjikan perusahaan. Dalam komponen keterandalan atau reliabilitas ini pernyataan mengenai " *banquet waiters* mampu memonitor area, serta menyiapkan sajian terhadap tamu sehingga dapat diandalkan" mendapat jawaban positif. Dari hasil survei, 90 orang menyatakan bahwa mereka dapat mengandalkan *banquet waiters* dalam memonitor area dan menyiapkan sajian terhadap tamu, sedangkan 10 orang lainnya masih ragu-ragu. Pernyataan ini merupakan pernyataan dengan rata-rata positif dalam komponen reliabilitas yaitu 4.37. Hal ini terjadi karena *banquet waiters* mengikuti arahan dari *supervisor banquet* sehingga dalam memonitor area serta menyajikan hidangan kepada tamu menjadi lebih teratur.

Hal ini didukung oleh wawancara dengan Yoyon "*Banquet waiters* biasanya monitor area itu ya mantau keseluruhan ruangan *meeting* dibantu sama *supervisor*nya, terus menyiapkan sajian sesuai dengan waktu yang ditentukan terus kalau misalkan ada sajian yang habis ya di isi lagi supaya tamu tetap bisa menikmati sajian yang sudah dipesan tapi sesuai dengan *quota* yang dipesan". (Wawancara Yoyon, Assistant Banquet Manager, 2014)

Hasil dalam survei menyatakan bahwa rata-rata dari jawaban responden dalam komponen *responsiveness* yaitu 3.82. Dua puluh empat orang menyatakan bahwa *banquet waiters* tidak cepat dan tanggap dalam mencari solusi komplain tamu sedangkan 16 orang ragu-ragu serta 60 responden lainnya berpendapat bahwa *banquet waiters* cepat dan tanggap dalam mencarikan solusi permasalahan mereka
.
Banquet waiters yang bertugas dalam sebuah meeting apabila dilihat dari jumlah peserta *meeting*, Jumlah *banquet waiters* sangat kurang karena rata-rata banquet yang melayani tamu hanya berjumlah 1 - 4 orang saja dalam sebuah *event*. Hal ini membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Apabila ada tamu yang ingin dilayani secara bersamaan tentu membuat *banquet waiters* menjadi kewalahan. Windy mengatakan " Rata-rata peserta meeting biasanya dibawah 70 orang karena ruangan yang biasa dipesan untuk *meeting* menggunakan setting *U-shape* jadinya gak cukup kalo dipake lebih dari itu". (wawancara Windy, Sales Novotel, 7 Mei 2014) apabila dilihat dari rata-rata tersebut, banquet waiters yang melayani dalam acara meeting hanya 2 orang saja. Hal ini berakibat kekecewaan tamu akan ketanggapan *banquet waiters*.

Menurut Yoyon, " *Banquet waiters* yang bekerja itu 1 : 50 sehingga apabila ada 100 peserta maka *banquet waiters* yang bekerja adalah 2 orang saja". Menurut Zeithaml dan Berry, akses meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak merupakan hal yang penting dalam dimensi pokok kualitas jasa.(Zeithaml dan Berry, 1985) Namun apabila dilihat dari hasil wawancara dengan responden maupun pihak novotel dapat dilihat bahwa responden merasa *banquet waiters* kurang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalahnya karena jumlah *banquet waiternya* tidak memadai sehingga 1 *banquet waiters* harus melayani 50 orang secara bersamaan maka tidak semua pelanggan

mendapat layanan secara langsung. Gap antara apa yang dijanjikan perusahaan dengan penyampaian layanan banquet waiters dalam komponen responsiveness tidak sesuai karena pelanggan mengharapkan bahwa banquet waiters yang melayaninya dapat cepat dan tanggap dalam mencarikan solusi permasalahan mereka sedangkan dapat dilihat dari kenyataannya banquet waiters lama dalam mencarikan solusi permasalahan tamu karena harus melaporkannya terhadap atasan terlebih dahulu.

Analisis dan Interpretasi

Tabel 1. Nilai Mean dari tiap Indikator

Kualitas Layanan	Mean
Reliability	4.03
Responsiveness	3.93
Assurance	3.96
Emphaty	4.07
Tangible	4.30
Average	**4.05**

Dari Tabel 4.16 diketahui secara keseluruhan jawaban responden terhadap *service quality banquet* Novotel Surabaya Hotel and Suites tergolong positif ditunjukkan dengan 81.7% mempunyai tanggapan positif, sedangkan responden yang mempunyai tanggapan netral dan negatif masing-masing hanya 8.9% dan 9.4% dengan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 4.05. menurut Azwar, rata-rata 4.05 termasuk dalam nilai positif. Ini membuktikan bahwa penyampaian kualitas pelayanan banquet waiters terhadap tamu memiliki hasil yang positif. Dari keseluruhan indikator yaitu *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*, *banquet waiters* memiliki rata-rata tertinggi dalam indikator *tangible*. Mereka terbukti memiliki tampilan *personal* yang cukup baik dari kebersihan badan, pakaian yang digunakan, tampilan rambut yang rapi serta *personal hygiene.* Apabila dilihat dari penyampaian layanan tiap indikator, setiap indikator menghasilkan jawaban positif karena menurut responden, *banquet waiters* telah mampu menyampaikan layanan dengan baik, cepat dan tanggap serta responden sudah cukup diperhatikan dalam pelayanan *banquet waiters*.

Simpulan

Berdasarkan analisis pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa penyampaian service quality banquet Novotel adalah positif. Jika dilihat dari keseluruhan indikator yaitu *reliability, responsiveness, emphaty, assurance, dan tangible,* hasil yang didapatkan dari keseluruhan rata-rata adalah sebesar 4.05 sehingga hasilnya positif terhadap *service quality banquet* Novotel. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan ada penelitian yang lebih mendalam, bukan hanya melihat kualitas layanan saja, tetapi kepuasan yang diterima oleh masyarakat dari kualitas layanan yang diberikan.

Daftar Referensi

Azwar, Saifuddin. (2007). *Sikap manusia: teori dan pengukurannya* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Gronroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. California *:* Wiley

Harbani, Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik.* Bandung : CV.Alfabeta

Lovelock, C., & Wright, L. (2002). Principles of service marketing and management (2nd ed.). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc

Strianese, A.J dan Strianese, P.P. (2003), *Dining Room and Banquet Management*, *Third Edition*, Canada: Thomson Delmar Learning