

Tingkat Kepuasan Tamu Atas Kualitas Pelayanan Staf F&B pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel (Penerapan Skala Green Lodging)

I Ketut Santika ^{1*}, Elvira Septevany ², Ni Nyoman Sri Astuti ³

¹ Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: tsan76149@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisa Tingkat kepuasan tamu atas kualitas pelayanan Staf F&B pada Restaurant di Pita Maha Hotel. Dengan menggunakan metode ServQual yang dijadikan 20 indikator, yaitu peralatan makanan, pilihan menu, penampilan staf, penggunaan lampu yang hemat, kemampuan staf dalam menyajikan makanan berbahan lokal, fasilitas hemat energy dan pengurangan karbon, staff handal dalam mengatasi masalah dan keluhan, punya inisiatif ke tamu dalam pemilihan menu, professional dalam melayani tamu, ramah lingkungan, melakukan yang terbaik dalam menangani permintaan tamu, menjalani pelatihan khusus, jaminan kesehatan dan keamanan, berbahasa asing sangat baik, menggunakan pemesanan dengan online, mendengar dengan baik pesanan tamu, peduli dengan kesehatan tamu, empati tentang lingkungan serta peduli dan teliti dalam menyajikan makanan. Responden ditentukan dengan metode *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, metode ServQual dan IPA (importance performance analysis) dan pengolahan data menggunakan SPSS 25. Berdasarkan hasil analisis ServQual didapatkan hasil gap positif untuk variabel X1 sampai X10. Pada analisis IPA (importance performance analysis) sebagian besar tamu sudah sangat terpuaskan dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Terdapat variabel yang berada di kuadran A yang menjadi prioritas pelayanan yaitu pada Q7 yang berasal dari dimensi *reliability* dan indikator pada Q20 yang berasal dari dimensi *emphaty*.

Kata Kunci: *importance performance analysis*, kepuasan tamu, ServQual, *skala green lodging*

Abstract: This study aims to measure and analyze the level of guest satisfaction with the quality of service of F&B Staff at the Restaurant in Pita Maha Hotel. By using the ServQual method which is used as 20 indicators, namely food equipment, menu choices, staff appearance, efficient use of lamps, staff's ability to serve locally made food, energy-saving facilities and carbon reduction, staff reliable in overcoming problems and complaints, have an initiative to guests in the selection of menus, are professional in serving guests, are environmentally friendly, do their best in handling guest requests, undergo special training, health and safety guarantees, foreign language is very good using ordering on line, listening well to guest orders, caring about guest health, empathy about the environment and caring and meticulous in serving food. Respondents were determined by incidental sampling by using 50 respondents. The data analysis techniques used are validity tests, reliability tests, ServQual and IPA (importance performance analysis) methods and data processing using SPSS 25. Based on the results of the ServQual analysis, positive gap results were obtained for variables X1 to X10. In the IPA analysis (importance performance analysis) most of the guests have been very satisfied with the quality of service consisting of indicators of *tangible, reliability, responsiveness, assurance* and *emphaty*. Obtained variables that are in quadrant A which is a priority for service, namely in Q7 which comes from the *reliability* dimension and indicators in Q20 which comes from the *emphaty* dimension.

Keywords: green lodging scale, guest satisfaction, importance performance analysis, ServQual

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada Oktober 2022

Pendahuluan

Bali merupakan salah satu bagian dari Negara Indonesia. Bali dikenal dengan pulau yang memiliki kekayaan seni, adat istiadat, budaya yang sangat beragam, dan keindahan alam yang luar biasa (Dewi, 2016). Keunikan Pulau Bali ini menjadikannya sebagai salah satu destinasi favorit dunia. Salah satu kawasan wisata yang ada di Bali adalah kawasan Ubud. Selain memiliki keunikan adat istiadat dan budaya, Ubud juga memiliki alam yang sangat indah dan masih alami. Seiring dengan berjalannya waktu, kunjungan wisatawan ke Ubud semakin meningkat.

Peningkatan jumlah wisatawan tersebut harus diiringi dengan peningkatan kuantitas maupun kualitas sarana yang ada di Ubud. Salah satunya yang menjadi perhatian utama adalah isu pemanasan global di muka bumi ini. Sektor pari-

wisata menjadi bagian yang berperan penting dalam membantu menciptakan lingkungan yang *green* dan ramah lingkungan pada hotel (Sinangjoyo, 2013). Kementerian Pariwisata Republik Indonesia memiliki kepedulian tinggi dalam berperan menjadi bagian yang melakukan edukasi terhadap sektor pariwisata khususnya perhotelan di Indonesia. Berbagai bentuk usaha dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pemanasan global melalui langkah-langkah yang dilaksanakan melalui gerakan “*green*” kepada para pelaku usaha hotel yang mempunyai komitmen menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan baik melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan maupun mengurangi limbah padat (Kaawoan, Swarz R. N., et al., 2017). Pita Maha Resort & Spa sebagai salah satu usaha pariwisata di daerah Ubud yang berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan. Pita Maha mengupayakan pengurangan dampak *global warming* dengan cara pengurangan penggunaan energi, merubah gaya hidup komersil melalui sarana transportasi dan menjaga keseimbangan lingkungan agar dapat mengurangi dampak negatif pariwisata terhadap perubahan iklim dan sebaliknya. Pita Maha telah meraih penghargaan dari THK Emerald (2015), (2016), THK Platinum I (2018), THK Gold Medal (2017),(2013), (2014). Kontribusi sektor pariwisata dalam menyumbangkan emisi CO₂ sebesar 490,84 miliar ton di tahun 2015 (Juliani, et.al., 2021). Sementara transportasi menjadi komponen terbesar dalam menyumbang gas emisi rumah kaca yaitu 75%. Pita Maha Resort & Spa merupakan sebuah boutique resort yang dibangun dengan ciri khas bangunan Bali di lembah Campuhan di Sanggingan, Ubud yang menyediakan fasilitas penginapan berupa private villa, Spa, kolam renang, serta Restaurant yang bernama Terrace Restaurant Pita Maha Ubud.

Tingkat kepuasan pelayanan dari staff food and beverage (F&B) kepada wisatawan di Terrace Restaurant dirasakan masih kurang maksimal (belum memuaskan). Hal tersebut dapat dilihat dari guest complaint yang diperoleh dari TripAdvisor dan E-mail, pada Tabel 2 di bawah.

Tabel 1. Data guest complaint pada Bulan Juli 2019 di Terrace Restaurant Pita Maha

No.	Name of Guest	Comment	Price
1	Mr. Robert (Melbourne)	“Not good service” <i>I think they have beautiful setting but the breakfast portions small and service slow.</i>	Good
2	Keren (Rusia)	<i>The food was great but as only one was the restaurant it lacked a bit of variety in the cuisine.</i>	Good
3	Mohammed (London)	<i>The food was sensational although a smidge pricey.</i>	Expensive
4	Marceland Lisa	“Bad service” <i>The waitress in the restaurant nearly understand no English.</i>	Good

Sumber: Booking.com dan Tripadvisor, Terrace Restaurant Pita Maha Ubud, 2019.

Berdasarkan data guest complaint pada Tabel 2 di mana data yang digunakan adalah data guest complaint pada tahun 2019. Hal ini dikarenakan Terrace Restaurant di hotel Pita Maha tidak beroperasi selama pandemi Covid 19 yaitu sejak tahun 2020 sampai April 2022. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat complaint dari wisatawan yang berkunjung ke Terrace Restaurant atas pelayanan dari food and beverage diantaranya kurang ramah, kurang mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, sehingga terjadi kesalahan berkomunikasi dan kurang cepat dalam melayani tamu. Di dalam penanganan tamu sudah diaplikasikan juga konsep *green*. Kekurangan dari pelayanan tersebut terjadi akibat pelatihan berkesinambungan yang belum efektif.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa terdapat masalah pada pelayanan F&B Service pada Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha. Hal inilah yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Tamu Atas Kualitas Pelayanan Staff F&B pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel (Penerapan Skala Green Lodging). Kualitas pelayanan ini juga telah banyak diteliti oleh penelitian sebelumnya seperti Yin et.al (2020) menggunakan model ServQual untuk membantu Green hotel mengukur kualitas pelayanannya. Lee & Chen (2018) juga menggunakan skala Green Lodging Service Quality (skala GLSERV) untuk mengukur kualitas layanan hotel hijau.

Metode

Lokasi penelitian di lakukan di Royal Pita Maha pada bulan November 2021 hingga April 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif (Creswell, 2014). Metode pengumpulan data berupa observasi dan penyebaran kuisioner. Metode penentuan sampel yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah accidental sampling. Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu customer yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila kebetulan responden yang ditemui itu cocok sebagai sumber data

(Sugiyono, 2013). Maka sumber datanya adalah customer yang berkunjung di Terrace Restaurant Pita Maha Hotel baik yang memesan makanan ataupun tidak dengan kata lain customer yang sudah ataupun belum mendapatkan pelayanan staff Food and Beverage. Dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan jumlah responden paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah variabel yang digunakan (Malhotra, 2006). Oleh karena itu variabel berjumlah 20, dengan sampel minimalnya yaitu $5 \times 20 = 100$ responden agar dapat mewakili populasi yang ada (representative). Model ServQual didasarkan pada asumsi bahwa customer membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut layanan (Pasuraman, 2012). Bila kualitas kinerja sesuai dengan atau melebihi nilai standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap atau kesenjangan antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (expected service) dan persepsi. Data kuisisioner dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Identifikasi variabel dan indikator

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi customer	1. <i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Peralatan makan di <i>Terrace Restaurant</i> Pita Maha menggunakan peralatan makan yang ramah lingkungan. b. Banyak pilihan menu makanan dan minuman dari bahan lokal dan organik. c. Penampilan <i>staff</i> yang menggunakan endek lokal sebagai uniform hotel pada saat melayani di <i>Terrace Restaurant</i> PitaMaha. d. <i>Terrace Restaurant</i> menggunakan lampu hemat energi atau lampu LED alih-alih lampu neon atau lampu pijar tradisional untuk mencapai penghematan energi dan tujuanpengurangan karbon.
	2. <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan <i>staff Food & Beverage</i> dalam menyajikan makanan dan minuman dari bahan lokal dan organik. b. Pastikan fasilitas hemat energi dan pengurangan karbon berfungsi denganbaik. c. Karyawan restoran hijau handal/ dan konsisten dalam mengatasi masalah dengancepat. d. Karyawan restoran hijau dapat dengancepat memperbaiki kesalahan ketika menghadapi keluhan atau masalah tamu.
	3. <i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Staff Food & Beverage</i> mempunyai inisiatif kepada <i>customer</i> menyampaikan pilihan menu makanan vegetarian di <i>Terrace Restaurant</i> Pita Maha. b. Kualitas pelayanan cepat dan profesional dalam memenuhi permintaantamu. c. Memberitahukan para tamu mengenai layanan ramah lingkungan seperti kurangnya barang sekali pakai. d. Karyawan di restoran hijau akan melakukan yang terbaik untuk menangani permintaan tambahan dari paratamu.
	4. <i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Staff Food & Beverage</i> restoran hijau telah menjalani pelatihan atau pengetahuankhusus dalam perlindunganlingkungan. b. Jaminan keamanan dan kesehatan makananyang disajikan. c. menjamin bahwa para <i>Staff Food & Beverage</i> terlatih/ berpengalaman khususnya dalam berbahasaasing. d. Memberikan nomor pelayanan/ tautan pemesanan online yangbenar.
	5. <i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Staff Food & Beverage</i> mendengarkan dengan seksama keluhan dan masalah tamu mengenai menu di <i>Terrace Restaurant</i>. b. <i>Staff Food & Beverage</i> mampu peduli dengan kesehatan para tamu dan secara aktif merekomendasikan menu sehat danorganik. c. <i>Staff Food & Beverage</i> mampu berempati dan mengidentifikasi dengan konsep dan tindakan ramah lingkungan yang dibutuhkan paratamu.

- d. *Staff Food & Beverage* peduli dan teliti dalam menyajikan makanan, khususnya bagi customer yang alergi terhadap suatu makanan.

Sumber: Lee & Chen (2018)

Hasil dan Pembahasan

A. Tingkat kepuasan tamu atas pelayanan oleh staff Food & Beverage pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel

Hasil analisis ServQual dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 4 di bawah. Berdasarkan Tabel 4 di bawah didapatkan nilai ServQual sebesar 0,0240. Nilai positif disini menunjukkan terjadinya gap positif antara nilai persepsi dan ekspektasi Kepuasan Tamu Pada Kualitas Pelayanan Staff Food & Beverage di Terrace Restaurant. Selanjutnya pada kolom Weight ServQual Score sebesar 0,0048. Nilai positif ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan yang telah diterima tamu sudah berada diatas harapan/ekspektasi mereka. Namun apabila ditinjau dari hasil kualitas layanan (Q) yang memperoleh nilai 100,64%, hal ini menunjukkan bahwa tamu sudah sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Staff Food & Beverage di Terrace Restaurant, karena tingkat kepuasan tamu pada kualitas pelayanan yang diberikan mencapai 93,76%.

Tabel 4. Hasil analisis ServQual

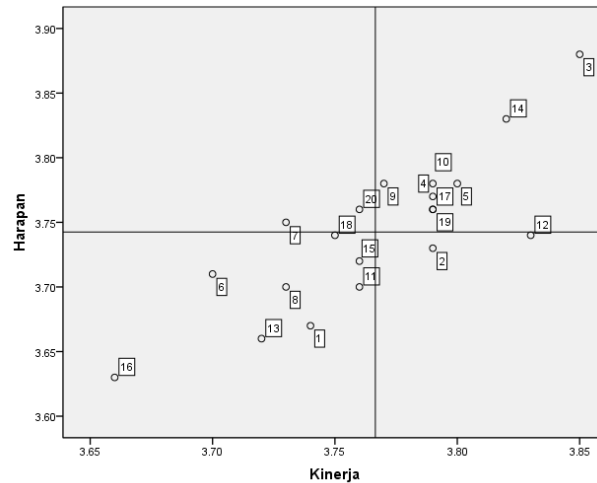
Kualitas Keseluruhan Pelayanan					
Pelayanan Diharapkan (Ekspektasi)	Persepsi Pelayanan Diterima	ServQual Score	Weighted ServQual Score	Kualitas Layanan (Q)	Tingkat Kepuasan (%)
3,7265	3,7505	0,0240	0,0048	100,64%	93,76%

Sumber: Lampiran 11

B. Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis digunakan untuk mengetahui indikator pelayanan mana yang perlu ditingkatkan dan perlu dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan staf restoran di Terrace Restaurant Pita Maha, yang disajikan dalam bentuk Diagram Kartesius (Parasuraman, 1985). Diagram Kartesius terdiri dari empat kuadran, kuadran A merupakan prioritas utama yang artinya indikator yang berada pada kuadran ini merupakan indikator yang paling perlu untuk ditingkatkan pelayanannya. Kuadran B menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada kuadran ini sudah memiliki pelayanan yang baik sehingga perlu dipertahankan prestasinya. Kuadran C merupakan prioritas rendah artinya indikator pada kuadran ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan customer. Kuadran D menunjukkan bahwa seluruh indikator yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam melaksanakannya. Untuk menunjukkan letak dari ke 20 indikator kualitas pelayanan staf restoran di Terrace Restaurant Pita Maha maka dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah.

Untuk mengetahui indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Staf restoran Terrace Restaurant Pita Maha, dilakukan perhitungan Importance-Performance Analysis yang disajikan dalam bentuk Diagram Kartesius. Dari perhitungan Importance-Performance Analysis didapatkan bahwa ada 2 indikator pada kuadran A, 8 indikator pada kuadran B, 8 indikator pada kuadran C, dan 2 indikator pada kuadran D.



Sumber: Output SPSS 18.0 for windows

Gambar 1. Diagram kartesius analisis IPA pelayanan Staf restoran Terrace Restaurant Pita Maha

Posisi keempat kuadran dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Staf restoran Terrace Restaurant Pita Maha. Pada Gambar 1 sudah menunjukkan posisi masing-masing indikiator yang mempengaruhi kualitas Staf restoran Terrace Restaurant Pita Maha dalam kuadrannya masing-masing. Penjelasan mengenai importance-performance analysis dapat dilihat pada kuadran-kuadran berikut ini:

1. Kuadran A

Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- 1) Karyawan restoran hijau handal/ dan konsisten dalam mengatasi masalah dengan cepat (Q7)

Pada indikator Q7 berada pada kuadran A merupakan hal yang sangat perlu diprioritaskan. Hasil dari nilai rata-rata ekspektasi customer lebih besar daripada nilai persepsi customer, sehingga customer merasa kurang puas dengan sikap kehandalan dan konsistensi staf restoran yang menyebabkan customer kurang puas kepada karyawan restoran hijau yang kurang handal dan konsisten dalam mengatasi masalah dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur Terrace Restaurant Pita Maha Resort & Spa, menjelaskan bahwa hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara mengadakan briefing dan training kepada seluruh Staf restoran sebelum memulai bekerja. Kegiatan ini dilakukan sebelum memulai shift menyatukan langkah yang bertujuan melancarkan proses kerja operasional.

- 2) Staff Food & Beverage peduli dan teliti dalam menyajikan makanan, khususnya bagi costumer yang alergi terhadap suatu makanan (Q20)

Indikator Q20 berada di kuadran A dikarenakan nilai rata-rata ekspektasi customer sama dengan nilai persepsi customer, sehingga membuktikan customer merasa kurang puas terhadap kepedulian dan ketelitian karyawan dalam menyajikan makanan, khususnya bagi costumer yang alergi terhadap suatu makanan. Bagi costumer indikator ini sangat perlu untuk diperbaiki karena berhubungan dengan kesehatan costumer.

Staf restoran sudah memenuhi permintaan customer di mana customer sudah menginformasikan sebelumnya bahwa customer ada yang alergi terhadap suatu makanan. Kurang terpenuhinya permintaan customer disebabkan karena miss communication antar staf restoran sehingga beberapa permintaan customer yang menjadi kebutuhannya selama di Terrace Restaurant Pita Maha Bali belum dapat terpenuhi dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur Terrace Restaurant Pita Maha Resort & Spa, hal ini dapat diperbaiki dengan cara mengatur dan mengasah ketelitian staff food & beverage secara rutin dalam pelatihan, serta pihak manager sebaiknya rutin mengevaluasi makanan dan minuman secara teliti khususnya bagi costumer yang alergi terhadap suatu makanan sebelum disajikan pada customer.

2. Kuadran B

Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

- 1) Indikator (3) yaitu penampilan *staff* yang menggunakan endek lokal sebagai uniform hotel.

Indikator Q3 berada pada kuadran B karena rata-rata nilai persepsi customer melebihi rata-rata ekspektasi, sehingga customer merasa puas. Staff restoran Terrace Restaurant Pita Maha tentunya sangat memperhatikan penampilan untuk menambah kepercayaan diri staff restoran ketika melayani customer. Selain enak untuk dipandang staff juga merasa nyaman saat bekerja ketika berpenampilan baik dan rapi. Pakaian seragam yang dipakai sudah sesuai dengan prosedur hotel. Seragam di hotel ini juga menggunakan endek lokal sebagai uniform hotel pada saat melayani di Terace Restaurant Pita Maha yang menunjukkan keprofesionalan staf. Oleh karena itu penampilan staf restoran yang telah memenuhi

standar hotel harus dipertahankan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan customer. Pakaian seragam staff menggunakan endek dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah.



Gambar 2. Seragam endek

2) Indikator (4) yaitu Terrace Restaurant menggunakan lampu hemat energi

Indikator Q4 berada pada kuadran B karena rata-rata nilai persepsi customer melebihi rata-rata ekspektasi, sehingga customer merasa puas. Staf restoran dapat memberikan kepercayaan dengan menerapkan secara baik protokol ramah lingkungan yang benar, melalui penggunaan lampu hemat energi atau lampu LED alih-alih lampu neon atau lampu pijar tradisional untuk mencapai penghematan energi dan tujuan pengurangan karbon. Dengan hal tersebut customer akan merasa puas atas daya tanggap staff Food & Beverages di Terrace Restaurant Pita Maha dalam menerapkan layanan ramah lingkungan. Hal ini sangat perlu untuk dipertahankan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada customer.

3) Indikator (5) yaitu kemampuan staff Food & Beverage dalam menyajikan makanan dan minuman dari bahan lokal dan organik.

Indikator Q5 berada pada kuadran B karena rata-rata nilai persepsi customer melebihi rata-rata ekspektasi. Kesehatan merupakan prioritas utama staf restoran sehingga staf selalu memberikan perhatian terhadap kesehatan customer dan menyajikan makanan dan minuman dari bahan lokal dan organik. Oleh karena itu penyajian makanan dan minuman oleh staf restoran dalam memenuhi standar green restaurant harus dipertahankan oleh perusahaan agar dapat semakin meningkatkan kepuasan customer. Salah satu menu yang terbuat dari bahan lokal dapat lihat pada Gambar 3 di bawah.

Menu 1 Indonesian set menu.
Amuse Bouche
Herb poccia with curried vegetables and bean cake fritter
Appetizer
Tum Ayam Selada Jerungga
Steamed Balinese chicken roll with coriander flavor on tossed pomelo, green papaya and tomato salad
Tuna Sambal Matah
Pan seared rare tuna loin on cucumber, capsicum salad and lemongrass vinaigrette
Soup
Scramcam Siap
Balinese clear chicken soup with mushroom and curry grissini
Mango Lemon Sherbet
on crispy meringue and its sauce

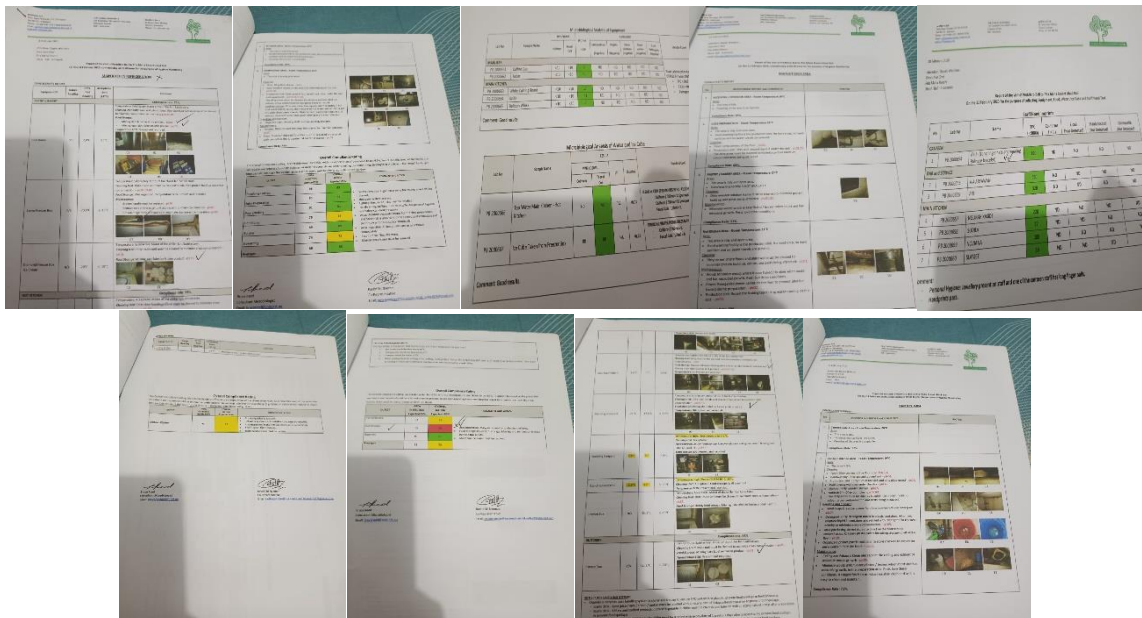
LIVE COOKING
Rendang Sapi
Pan seared beef medallion with vegetables and Sumatra coconut sauce
Udang Galah Menyatnyat
We will cook of king prawn with special Balinese sambal, flavoring lime and served with sautéed vegetables and coconut flavor rice
Dessert
Balinese Sweet
Rice flour pancake, Balinese custard and Fruit compote, served with vanilla coconut and strawberry sauce

Gambar 3. Menu dari bahan lokal

4) Indikator (9) yaitu inisiatif staf restoran kepada customer dalam menyampaikan pilihan menu makanan vegetarian
 Indikator Q9 berada pada kuadran B karena inisiatif staf restoran merupakan hal penting bagi customer dalam menilai bagus tidaknya responsiveness dalam pelayanan di restoran. Oleh karena itu, standar responsive pelayanan Staff Food & Beverage harus mempunyai inisiatif kepada customer dalam menyampaikan pilihan menu makanan vegetarian di Terrace Restaurant Pita Maha. Menu vegetarian ini perlu untuk dipertahankan agar customer merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5) Indikator (10) yaitu kualitas pelayanan cepat dan profesional
 Indikator Q10 berada pada kuadran B karena rata-rata nilai persepsi customer melebihi rata-rata ekspektasi. Kualitas pelayanan cepat dan profesional merupakan prioritas utama staf restoran sehingga staf Terrace Restaurant selalu bersedia memenuhi permintaan tamu dengan memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan profesional. Oleh karena itu standar kualitas pelayanan cepat dan profesional harus dipertahankan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan customer.

6) Indikator (14) yaitu jaminan keamanan dan kesehatan makanan.
 Indikator Q14 berada pada kuadran B. Kesehatan merupakan prioritas utama staf restoran sehingga staf selalu memberikan perhatian terhadap kesehatan customer dan selalu berusaha memberi jaminan keamanan dan kesehatan makanan yang disajikan. Oleh karena itu penyajian makanan dan minuman oleh staf restoran dalam memenuhi standar green restaurant harus dipertahankan oleh perusahaan agar dapat semakin meningkatkan kepuasan customer. Standar penyajian makanan dan minuman dapat dilihat pada salah satu hasil tabel cek list yang dilakukan setiap bulan oleh proMicro Bali.



Gambar 4. Hasil tabel cek list

7) Indikator (17) yaitu kemampuan staff dalam mendengarkan dengan seksama keluhan dan masalah tamu
 Indikator Q17 berada pada kuadran B karena rata-rata nilai persepsi customer melebihi rata-rata ekspektasi. Kemampuan staff dalam mendengarkan dengan seksama keluhan dan masalah tamu merupakan hal penting bagi customer dalam menilai bagus tidaknya jaminan pelayanan di Terrace Restaurant Pita Maha. Oleh karena itu, standar jaminan pelayanan staff food & beverage dengan cara mendengarkan dengan seksama keluhan dan masalah tamu mengenai menu di Terrace Restaurant harus dapat dipertahankan.

8) Indikator (19) yaitu kemampuan berempati dan mengidentifikasi dengan konsep dan tindakan ramah lingkungan
 Indikator Q19 berada pada kuadran B karena rata-rata nilai persepsi customer melebihi rata-rata ekspektasi. Kemampuan berempati dan mengidentifikasi dengan konsep dan tindakan ramah lingkungan merupakan prioritas utama staf restoran sehingga staf Terrace Restaurant harus dapat mempertahankan empati dan tindakan ramah lingkungannya, dengan cara staff food & beverage mampu berempati dan mengidentifikasi dengan konsep dan tindakan ramah lingkungan yang di butuhkan para tamu.

3. Kuadran C

Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

1) Indikator (1) yaitu Peralatan makan di Terrace Restaurant Pita Maha menggunakan bahan yang ramah lingkungan. Indikator Q1 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah menyediakan peralatan makan di Terrace Restaurant Pita Maha yang menggunakan bahan yang ramah lingkungan. Pada kuadran ini indikator peralatan makan tidak terlalu diharapkan dan dianggap kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

2) Indikator (6) yaitu Pastikan fasilitas hemat energi dan pengurangan karbon berfungsi dengan baik.

Indikator Q6 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah memastikan fasilitas di Terrace Restaurant Pita Maha hemat energi dan telah melakukan pengurangan karbon yang berfungsi dengan baik. Pada kuadran ini indikator fasilitas hemat energi tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

3) Indikator (8) yaitu karyawan restoran hijau dapat dengan cepat memperbaiki kesalahan ketika menghadapi keluhan atau masalah tamu.

Indikator Q8 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah cepat memperbaiki kesalahan ketika menghadapi keluhan atau masalah tamu. Pada kuadran ini indikator cepat memperbaiki kesalahan tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

4) Indikator (11) yaitu memberitahukan para tamu mengenai layanan ramah lingkungan seperti kurangnya barang sekali pakai.

Indikator Q11 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah memberitahukan para tamu mengenai layanan ramah lingkungan seperti kurangnya barang sekali pakai. Pada kuadran ini indikator tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

5) Indikator (13) yaitu Staff Food & Beverage restoran hijau telah menjalani pelatihan atau pengetahuan khusus dalam perlindungan lingkungan.

Indikator Q13 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah menjalani pelatihan atau pengetahuan khusus dalam perlindungan lingkungan. Pada kuadran ini indikator pelatihan atau pengetahuan tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

6) Indikator (15) yaitu menjamin bahwa para staff Food & Beverage terlatih atau berpengalaman khususnya dalam berbahasa asing.

Indikator Q15 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah mampu menjamin bahwa para staff Food & Beverage terlatih atau berpengalaman khususnya dalam berbahasa asing. Pada kuadran ini indikator tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

7) Indikator (16) yaitu memberikan nomor pelayanan atau tautan pemesanan online yang benar.

Indikator Q16 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah memberikan nomor pelayanan atau tautan pemesanan online yang benar kepada customer. Pada kuadran ini indikator memberikan nomor pelayanan tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

8) Indikator (18) yaitu Staff Food & Beverage mampu peduli dengan kesehatan para tamu dan secara aktif merekomendasikan menu yang sehat dan organik.

Indikator Q18 berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan Staf Food & Beverage sudah mampu peduli dengan kesehatan para tamu dan secara aktif merekomendasikan menu yang sehat dan organik. Pada kuadran ini indikator tidak terlalu diharapkan dan kurang penting oleh customer sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan dan memprioritaskan indikator yang terdapat pada kuadran ini.

4. Kuadran D

Indikator yang berada pada kuadran ini adalah:

1) Indikator (2) yaitu beragam pilihan menu makanan dan minuman.

Indikator Q2 berada pada kuadran D yang artinya indikator ini dinilai terlalu berlebihan pada pelaksanaannya. Hal ini menunjukkan staf restoran sudah memberikan banyak pilihan menu makanan dan minuman dari bahan lokal dan organik. Pada indikator Q2 dianggap kurang penting bagi customer sehingga kinerja dapat dimaksimalkan dengan memperbaiki indikator Q7 yang berada pada dimensi reliability. Dengan begitu pelayanan Staf restoran dapat ditingkatkan dan customer merasa puas.

2) Indikator (12) yaitu karyawan di restoran hijau akan melakukan yang terbaik untuk menangani permintaan tambahan dari para tamu.

Indikator Q12 berada pada kuadran D yang artinya indikator ini dinilai terlalu berlebihan pada pelaksanaannya. Pada kenyataannya staf restoran melayani setiap customer sepenuh hati, sesuai dengan misi dari Terrace Restaurant Pita Maha yaitu melakukan yang terbaik untuk menangani permintaan dari tambahan para tamu. Namun dalam pelaksanaannya staf restoran terlalu berlebihan dalam memberikan bantuan yang sebenarnya tidak diperlukan oleh customer. Pada indikator Q12 dianggap kurang penting bagi customer sehingga kinerja dapat dimaksimalkan dengan memperbaiki indikator Q12 yang berada pada dimensi *emphaty*. Dengan begitu pelayanan staf restoran dapat ditingkatkan dan customer merasa puas.

Simpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan tamu atas pelayanan green oleh staff *food & beverage* pada Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha sudah sangat tinggi, dengan kata lain sebagian besar tamu sudah sangat terpuaskan dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. Adapun dimensi pelayanan yang perlu untuk diprioritaskan dan dianggap penting oleh tamu pada Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha yaitu indikator pada Q7 yang berasal dari dimensi *reliability* dan indikator pada Q20 yang berasal dari dimensi *emphaty*. Kedua dimensi ini menunjukkan bahwa komunikasi dianggap sangat penting agar tidak terjadi miss komunikasi diantara customer dan staf serta kehandalan dalam menyajikan makanan juga sangat perlu untuk diperbaiki.

Ucapan Terima Kasih

Sampaikan terima kasih kepada The Royal Pita Maha yang telah memberikan data untuk penelitian ini.

Referensi

- Creswell, J. W. (2014). *Research design*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Dewi, A. P. (2016). Komodifikasi tari barong di Pulau Bali seni berdasarkan karakter pariwisata. *Panggung*, 26(3), 222-233.
- Juliani, R., Rahmayani, D., Akmala, N. T., & Janah, L. F. (2021). Analisis kausalitas pariwisata, konsumsi energi fosil, pertumbuhan ekonomi dan emisi CO₂ di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 4(2), 124-139.
- Kaawoan, Swarz R. N., et al. (2017). Green city hotel Di Manado. Green architecture. *Daseng: Jurnal Arsitektur*, 6(2), 173-180.
- Lee, W-H., & Cheng, C-C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 32-40.
- Malhotra, N. K. (2006). Consumer well-being and quality of life: An assessment and directions for future research. *Journal of Macromarketing*, 26(1), 77-80.
- Parasuraman, A.P., Zeithami, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49, Fall, 41-50.
- Sinangjoyo, N. J. (2013). Green hotel sebagai daya saing suatu destinasi (Studi kasus pada industri hotel berbintang di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83-93.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rashid, N. A. (2020). Analyzing customer satisfaction in service quality at the Malaysian green hotel. *Journal of Technology Management and Technopreneurship*, 8(1), 96-108.