

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA  
PADA KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU  
DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I MADE SWENDRA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA  
PADA KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU  
DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I MADE SWENDRA  
NIM. 2115854006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Swendra  
NIM : 2115854006  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA PADA KUALITAS LAYANAN  
UNTUK KEPUASAN TAMU DI PANGI RESTAURANT,  
b HOTEL BALI AND SPA**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 08 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



I Made Swendra

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA  
PADA KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU  
DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I MADE SWENDRA  
NIM. 2115854006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA PADA**  
**KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU**  
**DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**

**I MADE SWENDRA**  
**NIM. 2115854006**

Pembimbing I,



**Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par**  
**NIP.196211251990032001**

Pembimbing II,



**Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM**  
**NIP.196212311990102001**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D**  
**NIP. 196312281990102001**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA PADA  
KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU  
DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**

**HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada: Hari Senin, Tanggal: Delapan  
Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua

**PENGUJI**

**KETUA:**

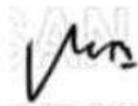


Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par  
NIP.196211251990032001

**ANGGOTA:**



1. Dr. Gede Ginaya, M.Si  
NIP. 196609191993031002



2. Drs. I Ketut Astawa, MM  
NIP. 196107211988111001

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Nilai-Nilai Catur Paramita pada Kualitas Layanan untuk Kepuasan Tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapainya gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan sekaligus dosen pembimbing 2 yang telah dengan sabar memberikan panduan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku koordinator *Recognition Prior Learning* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan petunjuk dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak I Wayan Rajin dan ibu Ni Made Sukerti, kedua orang tua yang telah banyak memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Ni Nyoman Hari Sartini istri, Ni Luh Putu Cipta Kumala Dewi, Ni Made Lolita Sari Pradnya Swandari, I Komang Bagus Lanang Jaya, anak - anak tercinta yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini

Untuk menyempurnakan penulisan ini, besar harapan penulis agar skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi.

Badung, Juli 2022

Penulis

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA PADA KUALITAS  
LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU  
DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**

**I MADE SWENDRA  
NIM. 2115854006**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the implementation of Catur Paramita values on the quality of services that need to be improved and maintained for guests' satisfaction at Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa. The data in this study were collected through questionnaires, observations, literature studies, interviews and documentation. Primary data collection was carried out using reliable and valid research instruments that took into account the dimensions and indicators of gap analysis and Important Performance Analysis which had been modified based on the research location. The main analysis of this research uses the method Importance-Performance Analysis. The results of the analysis show positive and negative gaps between customer expectations and perceptions. With an average satisfaction value of 4.81 for the average value of perception and 4.75 for the average value of guest expectations, which means very good and shows customer satisfaction. However, the gap analysis shows that several variables require improvement. There are 2 indicators that need to be prioritized, namely the X2.2 indicator regarding The waiter serves the process of welcoming guests at the restaurant, taking orders, serving food and drinks, giving bills and giving farewells to guests in a friendly and wholehearted manner, referring to the value of Mudita in Catur Paramita and Indicator X3.1 regarding waiters with sincere smiles providing fast and appropriate service to guests, referring to the Upeksa value in Catur Paramita, this is due to the covid -19 pandemic it is difficult to get staff who work fully like services during normal situations before the pandemic . Where the service provided is very maximum. And this is inseparable from the policy of hotel management by rationalizing the number of hotel employees due to financial constraints during the pandemic. Therefore, this service must be improved immediately so that guests can get maximum service by internalizing the local values of Catur Paramita wisdom so as to create resilience or resilience of waiters in providing excellent service, including difficult conditions during the covid-19 pandemic.*

*Keywords: service quality, important performance analysis, customer satisfaction, guest experience*

**IMPLEMENTASI NILAI – NILAI CATUR PARAMITA PADA KUALITAS  
LAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU  
DI PANGI RESTAURANT, b HOTEL BALI AND SPA**

**I MADE SWENDRA**  
NIM. 2115854006

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi nilai – nilai Catur Paramita pada kualitas layanan dan layanan yang perlu ditingkatkan serta dipertahankan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, studi literatur, wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang andal dan valid yang mempertimbangkan dimensi dan indikator analisis gap dan *Important Performance Analysis* yang telah dimodifikasi berdasarkan lokasi penelitian. Analisis utama penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Hasil analisa menunjukkan kesenjangan yang positif dan negatif antara harapan dan persepsi pelanggan. Dengan rata rata nilai kepuasan 4,81 untuk nilai rata – rata persepsi dan 4,75 untuk nilai rata – rata harapan tamu yang berarti sangat baik dan menunjukkan kepuasan pelanggan. Tetapi dari analisa gap menunjukkan beberapa variable memerlukan peningkatan. Terdapat 2 indikator yang perlu prioritas ditingkatkan yaitu pada indikator X2.2 mengenai pramusaji melayani proses menyambut tamu di restaurant, mengambil pesanan (taking order), menyuguhkan makanan dan minuman, memberikan bill dan memberikan salam perpisahan kepada tamu dengan ramah dan sepenuh hati, mengacu pada nilai Mudita dalam *Catur Paramita* dan Indikator X3.1 mengenai pramusaji dengan senyum yang tulus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada tamu, mengacu pada nilai Upeksa dalam *Catur Paramita*, ini disebabkan karena pandemi covid -19 sulit untuk mendapatkan staf yang bekerja secara penuh seperti pelayanan pada saat situasi normal sebelum pandemi. Dimana pelayanan yang diberikan sangat maksimal. Dan ini tidak lepas dari kebijakan Manajemen hotel dengan melakukan rasionalisasi jumlah karyawan hotel akibat kendala keuangan dimasa pandemi. Maka dari itu pelayanan ini harus ditingkatkan segera sehingga tamu dapat pelayanan yang maksimal dengan cara menginternalisasikan nilai – nilai lokal kearifan Catur Paramita sehingga tercipta resiliensi atau ketangguhan pramusaji dalam memberikan layanan prima termasuk kondisi sulit saat pandemi covid-19.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *Important Performance Analysis*, kepuasan pelanggan, pengalaman tamu

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	I
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	II
HALAMAN PERSETUJUAN .....	IV
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN .....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
ABSTRACT .....	VIII
ABSTRAK .....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL .....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoretis.....	6
2. Manfaat Praktis .....	6
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	7
5.1 Simpulan .....	7
5.2 Saran .....	8
DAFTAR PUSTAKA .....	10

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Tamu .....	5
-----------------------------	---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini identik dengan era persaingan dalam setiap aspek atau sektor kehidupan, terutama dalam bidang usaha ekonomi termasuk industri perhotelan. Hal ini dapat terjadi adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah hotel berbintang setiap tahunnya, seperti yang terjadi di Bali. Faktanya, tercatat pada tahun 2015 jumlah hotel hanya hotel bintang 281 kemudian meningkat menjadi hotel bintang 507 pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2019). Dengan kata lain jumlah hotel berbintang meningkat secara signifikan dalam 4 tahun terakhir. Hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan layanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lainnya yang bertujuan untuk berlibur atau pun melakukan kegiatan bisnis yang mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan layanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus Agus Sulastiyono (2011). Berbagai cara dilakukan oleh hotel-hotel di berbagai daerah guna menarik minat wisatawan untuk menginap. Maraknya usaha hotel membuat para pengusaha bersaing untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi para wisatawan. Pelayanan seperti kenyamanan, keramahan sampai pada kualitas produk sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Arisandi & Parma, 2019).

Dari segi pemasaran hotel dapat melakukan berbagai cara seperti *online* dan *offline* yang bertujuan untuk mendapatkan tamu – tamu yang akan menginap. Adapun metode yang diterapkan dapat diwujudkan dalam bentuk konsep modern atau tradisional, tergantung minat pasar. Begitu ketatnya persaingan hotel tersebut maka setiap layanan yang dilakukan harus maksimal dan terukur, mulai dari reservasi hotel yang dibuat harus cepat, detail, tepat dan akurat sehingga tamu – tamu yang akan berkunjung merasa senang dan puas. Tamu – tamu tersebut akan dilayani dari awal kedatangan (*check in*) sampai pulang lagi ke negaranya (*check out*) di mana mereka akan selalu ingat akan pelayanan yang di berikan.

Setiap upaya memenangkan persaingan hotel berbintang, dituntut memiliki keunikan yaitu keunggulan dalam memberikan layanan untuk mencapai kepuasan tamu. Pelayanan yang prima dilakukan berdasarkan Catur Paramita atau empat macam sikap utama yang patut dijadikan landasan berperilaku, terdiri dari Maitri atau keramahan/sopan, Karuna atau cinta, Mudita atau simpati/ceria, dan Upeksha atau hormat/toleransi. Mengingat esensi dari Catur Paramita ini sangat relevan pada masyarakat Bali. Mengenai wisata budaya yang dikembangkan di Pulau Dewata, Bali dengan konsep budaya lokalnya memiliki karakter tersendiri yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke pulau tersebut. Pandangan tersebut tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 2 Tahun 2012 tentang Pariwisata Budaya Bali yang menyatakan bahwa budaya Bali sebagai bagian dari budaya Indonesia merupakan landasan utama pembangunan pariwisata Bali, yang mampu mengoperasionalkan potensi pariwisata dalam dinamika kearifan lokal, kehidupan nasional dan global. Setiap hotel memiliki target dan visi masing-

masing untuk mempertahankan kekuatannya di tengah tingginya persaingan antar hotel di Bali.

b Hotel Bali and Spa merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) yang terletak di Jalan Imam Bonjol no. 508, Denpasar. Hotel ini memiliki 233 kamar yang menciptakan nuansa ketenangan dan kenyamanan, yang di lengkapi dengan fasilitas mulai dari dua kolam renang untuk dewasa dan anak – anak, spa dan gym khusus untuk wisatawan yang akan berlibur, berbulan madu, bisnis, kegiatan pertemuan (MICE) ataupun menetap dalam jangka panjang di Bali (*long stay*). Salah satu fasilitas layanan makanan dan minuman yang ada di b Hotel Bali and Spa yakni Pangi Restaurant, restoran ini memberikan layanan makan dan minum untuk makan pagi, siang dan malam untuk tamu – tamu yang menginap dan tamu *walk in*. Pelayanan yang diberikan seperti keramahan, kenyamanan, kecepatan serta kualitas produk yang di sajikan bagus di harapkan tamu akan merasa puas, senang dan tentu para tamu tersebut bisa menjadi *repeater guest*.

Pelayanan di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa sangat diminati oleh wisatawan yang menginap di hotel ini maupun dari luar yang hanya berkunjung untuk bersantap saja. Pihak hotel ingin memberikan pelayanan yang maksimal terhadap kualitas pelayanan di Pangi Restaurant untuk wisatawan dengan berpedoman pada pelayanan baik yakni: menyapa tamu dengan ramah dan senyum saat tamu datang dan pulang, membuat pesanan tepat waktu, memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, menjaga etika saat berkomunikasi, selalu menjaga penampilan dengan baik dan rapi,

memberikan penjelasan secara mendetail mengenai jenis makanan ataupun minuman yang di pesan oleh wisatawan, membuat nota dengan cepat dan akurat.

Dalam memberikan pelayanan di Pangi Restaurant, sangat diharapkan bahwa wisatawan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang baik demi terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di samping itu, untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman di Pangi Restaurant, para staf yang ada di restoran harus menjaga kualitas pelayanannya.

Pelayanan yang dilakukan oleh para staf yang ada di Pangi Restaurant secara prinsip sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi, dalam kenyataannya masih ditemukan suatu permasalahan terkait dengan pelayanan di Pangi Restaurant sehingga tamu merasa tidak puas. Keluhannya berupa pelayanan yang di berikan kurang memuaskan. Keluhan bervariasi dimulai kekurangan ramahan staf hingga ketidaknyamanan tamu ketika uang kembalian tamu tidak pernah dikembalikan.

Dalam situasi pandemi saat ini, ajaran Catur Paramita sangat diperlukan supaya staf menjadi lebih tangguh dan lebih fokus melakukan pelayanan dengan bagus. Akan tetapi timbul permasalahan karena tamu yang datang berbarengan sehingga staf yang melayani agak kewalahan, dan itupun tidak lepas dari kurangnya staf yang bekerja saat pandemi ini. Dan ini tidak lepas dari kebijakan Manajemen hotel dengan melakukan rasionalisasi jumlah karyawan hotel akibat kendala keuangan dimasa pandemi. Berikut beberapa ulasan tamu mengenai kualitas layanan di Pangi Restaurant pada tahun lalu:

**Tabel 1.1 Ulasan Tamu**

Nama Tamu	Tahun Ulasan	Isi Ulasan	Nilai Ulasan	Kewarganegaraan
Putu	23 Desember 2019	... staf <i>service</i> kurang ramah dalam pelayanan <i>on table service breakfast</i>	5.0	Indonesia
Boglarka	16 Maret 2019	..... <i>we ordered food to our room and staff from their restaurant didn't come back with the change.....</i>	3.8	Malta

Sumber: Booking.com

Berkaitan dengan penjelasan di atas di dalam memberikan pelayanan kepada tamu, tetapi masih ada beberapa kendala sehingga penulis melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana “Implementasi Nilai–Nilai Catur Paramita pada Kualitas Layanan untuk Kepuasan Tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi nilai–nilai catur paramita pada kualitas layanan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa?

2. Dimensi kualitas layanan manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada kualitas layanan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan dengan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi nilai-nilai catur paramita pada kualitas layanan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada kualitas layanan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan, menambah pengetahuan pembaca dan dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai bahan perbandingan atau masukkan peneliti berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak hotel sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan berbasis catur paramita untuk kepuasan tamu.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada Bab 1 maka menjawab atas rumusan masalah dan juga simpulan dari penelitian yaitu tentang:

Nilai-nilai catur paramita pada kualitas layanan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa yaitu perlu di internalisasikan untuk membuat para pramusaji menjadi resilien dalam pengertian tetap tangguh dalam memberikan pelayanan yang prima termasuk juga dalam situasi sulit menghadapi pandemi covid-19 dengan analisis gap mendapatkan nilai rata kualitas layanan 4.63 untuk persepsi tamu dan 4.60 untuk harapan tamu yang artinya persepsi dari tamu sudah melebihi dari harapan tamu sehingga tamu sudah sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa. Serta 14 skor indikator yang sesuai dengan layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan dengan nilai gap nol. Dimana nilai gap nol menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan indikator tidak melebihi atau lebih rendah dari layanan yang diharapkan yang juga menunjukkan kualitas layanan telah dicapai atau tamu merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji

Dimensi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada kualitas layanan untuk kepuasan tamu di Pangi Restaurant, b Hotel Bali and Spa

yaitu sesuai dengan analisa *important performance analysis* ada indikator *Reliability* (X2.2) pramusaji melayani proses menyambut tamu di restoran, mengambil pesanan (*taking order*), menyuguhkan makanan dan minuman, memberikan *bill* dan memberikan salam perpisahan kepada tamu dengan ramah dan sepenuh hati, mengacu pada nilai Mudita dalam Catur Paramita dan indikator *responsiveness* (X3.1) pramusaji dengan senyum yang tulus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada tamu, mengacu pada nilai Upeksa dalam Catur Paramita mendapatkan nilai gap antara persepsi dan harapan tamu adalah -0,07 untuk indikator *reability* (X2.2) dan -0.01 untuk indikator *responsiveness* (X3.1) yang artinya persepsi tamu lebih kecil dari harapan tamu atau tamu belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini prioritas yang harus di tingkatkan sedangkan indikator yang lainnya sudah menunjukkan hal yang positif di mana persepsi tamu sudah melebihi/lebih tinggi dengan harapan tamu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan peneliti saat bekerja di bagian *Food and Beverage Department* khususnya sebagai pramusaji, beberapa saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan pada tamu adalah sebagai berikut:

1. Indikator X2.2 yang berkaitan mengenai pramusajimelayani proses menyambut tamu di restoran, mengambil pesanan (*taking order*), menyuguhkan makanan dan minuman, memberikan *bill* dan memberikan salam perpisahan kepada tamu dengan ramah dan sepenuh hati, mengacu pada nilai Mudita dalam Catur Paramita yang mendapatkan nilai gap

negatif -0,07 serta berada pada kuadran A (Prioritas Pelayanan) yang membutuhkan evaluasi atau pembenahan segera. Pihak manajemen bisa lebih *focus* dalam penambahan staf pada pramusaji karena dari hasil pengamatan ada beberapa staf yang belum dipanggil kembali untuk bekerja atau masih dirumahkan dan memang hal ini karena masih dalam situasi pandemi.

2. Indikator X3.1 indikator yang memiliki gap negative -0,01 dan berada di kuadran A (Prioritas Pelayanan) yang berkaitan mengenai pramusaji dengan senyum yang tulus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada tamu, mengacu pada nilai Upeksa dalam Catur Paramita, indikator ini juga membutuhkan evaluasi atau pembenahan segera. Dimana pramusaji bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ke tamu sehingga tamu akan merasa puas, dengan memanggil segera staf yang masih dirumahkan untuk segera bekerja, sehingga dengan kecukupan *manning* yang ada tentunya pelayanan yang akan diberikan bisa dengan senyum yang tulus memberikan pelayanan dan juga maksimal, cepat dan tepat serta dilakukan *refreshment training* secara berkala supaya layanan dengan budaya kearifan lokal tetap bisa terjaga.
3. Untuk menciptakan resiliensi atau ketangguhan seorang pramusaji hendaknya dapat menginternalisasikan nilai – nilai kearifan lokal dalam Catur Paramita, sehingga pelayanan prima tetap dapat dilakukan kepada tamu kendatipun pada situasi sulit pandemi covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Astuti, N.N.S., Ginaya, G. and Sadguna, I.G.A.J., 2018, October. A Hotel Front Desk Receptionist and Catur Paramita Values: A Study of Implementing Local Wisdom in Hospitality Industry. In 1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018) (pp. 479-484). Atlantis Press.
- A. Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. 1985. A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, Vol. 49, P.41-50.
- Arisandi, Riska; dan Ngatno. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Toko Buku Toga Mas Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, Hal. 1-11
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2019. Number of Star Hotels in Bali by Regency/ City. Available from: [bali.bps.go.id](http://bali.bps.go.id) (Accessed on December, 5th2020)
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung :Alfabeta.
- Dahmer, Sondra J. dan Kahl, Kurt W. 2009. *Restaurant Service Basics*. USA: John Wiley & Sons, Inc
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Edisi Pertama. Malang: Gaya Media
- Fallis, A. . (2013). The role of school improvement in economic development. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- I Made Yoga Ary Sadewa, Ni Luh Eka Armoni, Nyoman Mastiani Nadra, I Ketut Suja, I Gusti Bagus Rai Utama (2022). *The Guest Satisfaction Acceleration Strategy Based on Importance Performance Analysis of Solaris Hotel Kuta, Bali, Indonesia*. *International Journal of Current Science Research and Review*,
- Lexi J.Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Ramaja Rosdakarya
- Marsum, W.A. 1994. *RestorandanSegalaPermasalahanya*. Yogyakarta.Andi Offset
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : Referensi.
- N. H. Kistanto, "TENTANG KONSEP KEBUDAYAAN," *Sabda: Jurnal Kajian Kebudayaan*, vol. 10, no. 2, Feb. 2017

- Ninemeier, Jack D., David K. Hayes. (2006). *Restaurant Operation Management: Principles and Practice*. New Jersey: Pearson/Prentice Hall
- Parasuraman, (Tjiptono, 2012: 174-175). *Dimensi Kualitas Pelayanan* Yogyakarta: Andi
- KA Pranata, AAP Sri, AM Putra - vol, 2017 *Penerapan konsep tri hita karena di the trans resort bali*
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Soekresno.2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Sihite, Richard. 2000. *Food Product (Dasar- DasarTata Boga)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sudirga, Ida Bagus et.al. 2007. *Widya Dharma Agama Hindu*. Bandung: Ganeca Exact.
- Sugiyono, P. D. 2014. *Populasi dan sampel. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 291, 292. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Penerbit: CV. Andi.
- Suhardana, Km. 2006. *PENGANTAR ETIKA & MORALITAS Bahan Kajian untuk memperbaiki tingkah laku*. Surabaya: Paramita.