

Meningkatkan *Self Confidence* Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center

ELTI MARTINA

Sekolah Tinggi Pariwisata Riau
Jln. Pattimura No. 54 Pekanbaru-Riau
E-mail : eltimartina2@gmail.com

Abstract: Based on the results of research that the author has done, it can be concluded that the factors that influence the development of a waitress's Self Confidence in order to realize guest satisfaction at SBK Baresto Sahid Batam Center is the ability to do something, the success of a waiter in the form of achievement and has the desire and determination strong in order to obtain something perfect in serving guests so that confidence so that the satisfaction of guests who come to SBK Baresto is realized. The obstacles faced by a waitress in increasing guest satisfaction at Hotel Sahid Batam are Service Knowledge, Product Knowledge, and Communication Skills also become problems faced by waiters towards guests due to the lack of confidence of the waiters. Self Confidence Waiters for Guest Satisfaction at the Sahid Batam Center Hotel which is implemented by SBK Baresto is necessary to further develop his confidence in serving guests in order to create guest satisfaction. The method used in the study is the data obtained from observations and interviews in sorting and clarified and processed using qualitative descriptive methods in accordance with the research objectives. After the data is collected, the data is processed using descriptive methods

Keywords: *Self Confidence, Satisfaction, Hotel*

Pariwisata Indonesia memiliki kekayaan yang sangat luar biasa yang bisa dijadikan sebagai potensi dan harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata Indonesia juga dapat menopang perekonomian Indonesia khususnya masyarakat strata menengah ke bawah. Batam dapat dijadikan sebagai destinasi unggulan dengan melengkapi kriteria-kriteria sebagai destinasi unggulan selain itu juga harus ada kerjasama yang terpadu dan mutualisme antara masyarakat dan pengusaha pariwisata dan dijembatani oleh pihak pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Kota Batam dan didukung dengan para akademisi dalam merencanakan dan mengelola pariwisata Batam sebagai destinasi pariwisata unggulan.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu

diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Hotel adalah usaha jasa yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengunjungnya. Salah satunya dengan adanya restoran.

Pramusaji adalah karyawan hotel atau restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu, bisa dikatakan mereka adalah ujung tombak usaha karena sangat berperan dalam memberikan kepuasan pada para tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan atau restoran. Pramusaji adalah orang yang bertugas atau bekerja dibidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya-tidaknya menyampaikan hidangan kepada seseorang. Pramusaji atau server merupakan suatu jabatan yang terdapat

dalam berbagai *outlet food and beverage department* seperti restoran, *room service*, *cafe*, *bar* dan *banquet*. Seorang pramusaji atau server harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu (*excellent service*).

Sikap pembawaan dan tingkah laku sebagai seorang Pramusaji harus dijaga dan dipelihara. Harus senantiasa bersikap lebih terampil dan cekatan serta selalu dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan. Selalu rapi dan sesekali mengontrol penampilan dan pembawaan diri. Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan seorang Pramusaji harus memiliki kepercayaan diri yang baik.

Di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center pramusaji memiliki karakternya masing-masing dalam melayani tamu. Kurangnya kepercayaan diri pada pramusaji saat melayani tamu sehingga akan kurangnya kepuasan tamu yang datang ke SBK Baresto. Masalah kepercayaan diri dasar yang perlu dikembangkan lagi oleh pramusaji di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center secara *continue* adalah : *Service Knowledge*, *Product Knowledge*, *Communication Skill*

Adapun berikut penulis kumpulkan data tamu yang menganggap bahwa pramusaji di SBK Baresto Sahid Batam Center memiliki kepercayaan diri yang kurang baik.

Tabel 1.1. Berikut rekapitulasi yang penulis kumpulkan selama enam bulan penulis melakukan *training* di SBK Baresto yang menyatakan pramusaji kurang percaya diri dalam melayani tamu :

| No | Penilaian | SB | B | CB | KB |
|----|---------------|----|----|----|----|
| 1 | Februari | 0 | 1 | 4 | 4 |
| 2 | Maret | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | April | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Mei | 2 | 4 | 1 | 0 |
| 5 | Juni | 0 | 2 | 3 | 6 |
| 6 | Juli | 1 | 2 | 1 | 1 |
| | Jumlah | 8 | 12 | 14 | 16 |

Sumber: Data Olahan Februari-Juli 2018

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa, umumnya pramusaji yang datang menyatakan bahwa di SBK Baresto

pramusajinya ada yang kurang percaya diri dalam melayani tamu. Dijelaskan bahwa dibulan february tamu yang menyatakan tidak baik ada 4 orang tamu, bulan maret yang menyatakan tidak baik ada 2 tamu, pada bulan april yang menyatakan tidak baik ada 3 orang tamu, sedangkan bulan mei tidak ada tamu yang menyatakan pramusaji kurang percaya diri, pada bulan juni yang menyatakan tidak baik ada 6 orang tamu, dan pada bulan juli ada 1 tamu yang menyatakan kepercayaan diri pramusaji kurang baik. Jadi, dari 50 tamu selama enam bulan penulis meneliti di SBK Baresto ada 16 tamu menyatakan bahwa kurangnya kepercayaan diri pramusaji di SBK Baresto dalam melayani tamu tersebut.

Tanggung jawab manajemen dalam sebuah hotel pada seorang atau beberapa orang yang diberi kuasa oleh pemilik untuk mewakili kepentingannya. Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel tapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Manajemen memberi informasi kepada pemilik secara rutin mengenai kesehatan operasi seluruh perusahaannya dan beberapa fakta yang terkait. Tugas-tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengelolaan pegawai, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memenuhi tugas-tugas ini diperlukan kemampuan untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan di berbagai departemen. Penting juga untuk melihat gambaran yang lebih luas untuk memahami pengaruh dari berbagai aktivitas terhadap keseluruhan tujuan.

Percaya Diri (*Self Confidence*) yaitu meyakinkan pada kemampuan dan penilaian (*judgement*) diri sendiri dalam melakukan tugas dan memilih pendekatan yang dirasa cukup efektif. Hal ini termasuk kepercayaan atas kemampuannya menghadapi lingkungan yang semakin menantang dan kepercayaan atas keputusan atau pendapatnya. Kepercayaan diri bisa dikatakan sebagai sikap yang positif,

dimana seroang individu mampu atau memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan ataupun situasi yang telah dihadapinya. Hal ini bukan berarti seorang individu itu bisa melakukan segala macamnya sendiri. Kepercayaan diri yang terlalu tinggi akan menyebabkan adanya degradasi sifat yang sesungguhnya atau yang ada dalam dirinya tanpa melihat baik dan buruk sifat tersebut.

Lupiyoadi (2001:55) Menyebutkan 5 faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan tamu, antara lain: 1) Kualitas Produk, Konsumen akan puas bisa hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas bagi seseorang. Jika produk ini dapat memenuhi kebutuhannya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek. 2) Kualitas pelayanan, Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan. 3) Emosional, Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

4) Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. 5) Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. berdasarkan uraian diatas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2011) salah satunya adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk.

Ada beberapa indikator dan dimensi yang dapat digunakan yaitu (Zeithaml dan Bitner, 1996) yang dikutip oleh Tjiptono (2008:70) ada lima dimensi pokok : *Tangible* (bukti langsung), yakni

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sasaran komunikasi. *Reability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami keutuhan para pelanggan.

METODE

Penelitian ini penulis lakukan di Hotel Sahid Batam Center yang beralamat di Jln. Fisabilillah, Komplek Raffles City Blok E. No 6-9, Batam, Riau, Kepulauan Riau yang sudah dilaksanakan pada bulan Februari – Juli 2018.

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Yang menjadi populasi penelitian ini melibatkan seluruh karyawan di restoran beserta atasan di restoran yaitu *Manager Department Food and Beverage Service* serta tamu yang berkunjung di Restoran Hotel.

Data yang diperoleh hasil observasi dan wawancara di pilah-pilah dan diklarifikasikan serta diolah menggunakan metode deskriptif kualitatif yang sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah data terkumpul maka data diolah dengan menggunakan metode deskriptif, dimana data tersebut akan dihubungkan dengan keadaan yang sebenarnya serta dirangkaikan dengan teori-teori dari para ahli maupun dari buku-buku yang ada hubungannya dengan penelitian, dengan kata lain akan dapat membandingkan antara teori dengan praktek di lapangan.

HASIL

SBK Baresto yaitu singkatan dari “Sahid Batam Kitchen Baresto. Merupakan restoran utama untuk tamu mendapatkan *complimentary breakfast* dari pembelian satu kamar. Restoran yang menyediakan berbagai menu dari *Western*, Indonesian, dan Chinese serta menu yang digunakan adalah ala carte dan buffet. Sbk memiliki kapasitas kursi sebanyak 200 kursi. *Weekday* dari jam 06:00-10:00 wib, dan *weekend* dari jam 06:00-11:00 wib. Adapun jadwal operasional yang digunakan untuk *Breakfast*: 06:00 WIB - 10:00 WIB, Lunch : 12:00 WIB - 13:00 WIB, Dinner : 18:00 WIB - 22:00 WIB.

Self confidence atau percaya diri adalah sejauh mana anda punya keyakinan terhadap penilaian anda atas kemampuan anda dan sejauh mana anda bisa merasakan adanya “kepantasan” untuk berhasil. Ignoffo (1999) secara sederhana mendefinisikan *self confidence* berarti memiliki keyakinan terhadap diri sendiri. Menurut Neill (dalam Hadi & Putri, 2005). *Self confidence* adalah kombinasi dari *self esteem* dan *self-efficacy*.

Dalam operasionalnya manajemen di SBK Baresto Sahid Batam Center menerapkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan diri pramusaji. Dalam hal ini, seorang pramusaji harus memperhatikan beberapa hal yang di terapkan oleh manajemen. Berikut ini penulis sajikan beberapa hal yang mempengaruhi rasa percaya diri di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center berdasarkan indikator teori Angelis (2003:4) yaitu : Mengerjakan sesuatu yang memang mampu dilakukan, Seorang pramusaji harus mampu melakukan apa yang seharusnya dikerjakan disaat operasional jam kerja. Oleh sebab itu, pramusaji di SBK Baresto harus mampu melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan SOP yang sudah diterapkan manajemen tersebut. Dengan memenuhi standar pelayanan yang benar pramusaji akan mampu mengerjakan pekerjaannya dengan baik sehingga timbulah kepercayaan diri pramusaji agar terwujudnya kepuasan tamu.

Manager SBK Baresto, pramusaji di SBK Baresto hotel Sahid Batam Center

memiliki kemampuan dalam mengerjakan sesuatu, terbukti dengan 2 orang pramusaji (25%) pramusaji sangat baik, 3 orang pramusaji baik (37,5%), 2 orang pramusaji cukup baik (25%), dan 1 orang pramusaji tidak baik (12,5%), dikarenakan salah satu karyawan yang kurang memiliki kemampuan dalam mengerjakan sesuatu yang mampu dilakukannya.

Dari tanggapan *Manager* terhadap kemampuan pramusaji dalam mengerjakan sesuatu yang mampu dilakukan di SBK Baresto adalah baik, yang berarti bahwa pramusaji dapat bekerja melayani tamu dengan kepercayaan diri nya dengan menunjukkan kemampuan nya dalam mengerjakan pekerjaannya di saat operasional kerja berlangsung walaupun ada satu karyawan yang kurang mampu melakukan pekerjaannya.

Keberhasilan seorang pramusaji bisa dilihat bagaimana karir yang sudah mereka capai. Dengan adanya prestasi dari pramusaji tersebut akan muncul rasa percaya diri dalam bekerja dan lewat keberhasilan tersebut manajemen bisa melihat apakah pramusaji tersebut layak atau tidak dalam melakukan pekerjaannya.

Menyatakan pramusaji memiliki keberhasilan yang cukup baik dalam prestasinya. Hal ini terbukti bahwa *Manager* SBK Baresto menilai 50% pramusaji nya memiliki prestasi yang cukup baik. Jadi, bisa disimpulkan bahwa pramusaji di SBK Baresto 50% nya memiliki prestasi yang baik hal ini bisa menimbulkan kepercayaan diri nya dalam melayani tamu karna adanya keberhasilan dalam prestasi tersebut. sedangkan 1 orang pramusaji (12,5%) dinilai oleh manager kurang dalam keberhasilan prestasinya tapi memiliki keahlian masing masing.

Pramusaji yang percaya diri di SBK Baresto dituntut harus memiliki keinginan dan tekad yang kuat dalam bekerja dan melayani tamu. Jika pramusaji tidak memiliki keinginan atau tekad yang kuat pramusaji akan kurang percaya diri dalam melayani tamu, hal ini akan menimbulkan ketidak puasaan tamu yang datang di SBK

Baresto. Dengan tidak adanya keinginan dan tekad yang kuat dalam bekerja sehingga kurang percaya diri saat melayani tamu hal ini akan menimbulkan efek negatif tamu yang datang di SBK Baresto. Berikut tanggapan Manager apakah pramusaji di SBK Baresto memiliki keinginan dan tekad yang kuat dalam melayani tamu.

Manager SBK Baresto menilai bahwa keinginan dan tekad yang kuat yang dimiliki pramusajinya adalah baik, hal ini terbukti bahwa 37,5% pramusaji di SBK Baresto tersebut memiliki keinginan dan tekad yang kuat. 25% nya sangat baik, 25% nya lagi cukup baik, dan 12,5% pesen pramusajinya dinilai oleh Manager kurang baik. Dalam hal ini pramusaji di SBK Baresto memiliki keinginan dan tekad yang kuat dalam bekerja sehingga terwujudlah kepuasan tamu yang datang di SBK Baresto. Sedangkan 1 orang pramusaji kurang memiliki tekad atau keinginan kuat dalam melayani tamu sehingga manager menilai 1 pramusaji dinilai kurang baik dalam rasa keinginannya dan tekadnya dalam bekerja.

Kurangnya kepercayaan diri seorang pramusaji terhadap tamu menyebabkan kurangnya kepuasan tamu. Hal ini disebabkan karena beberapa dari tamu berasal dari luar negeri. *Product knowledge*, *Service Knowledge*, *Communication skill* juga menjadi masalah pramusaji untuk memberikan kepuasan terhadap tamu yang datang. Kepercayaan diri seorang pramusaji seharusnya dapat tumbuh dengan baik dengan berani beradaptasi dengan tamu – tamu yang datang dan juga membuat komunikasi yang baik. Komunikasi yang kurang percaya diri menyebabkan *nervous* terhadap pelayanannya kepada tamu tersebut. Komunikasi kepada tamu yang berasal dari luar negeri membuat para pramusaji merasa kurang mampu untuk berbicara karena kurangnya pengetahuan bahasa Inggris. *Product knowledge* juga menjadi permasalahan yang dihadapi pramusaji terhadap tamu karena kurangnya produk yang akan dijual. *Product knowledge* yang diberikan kepada tamu terkadang membuat para pramusaji merasa bingung dan lupa

terhadap apa saja yang dijual. Agar timbulnya kepercayaan diri dalam melayani tamu, pramusaji harus memenuhi hal-hal yang penting tersebut. Masalah kepercayaan diri dasar yang perlu dikembangkan oleh seorang pramusaji di Sahid Batam Center adalah : *Product knowledge*, *Service knowledge*, *Communication Skill*.

PEMBAHASAN

Kepercayaan diri tercipta karena kebiasaan yang dilakukan oleh pramusaji terhadap tamu – tamu yang datang walau ia berasal dari luar negeri. Kebiasaan yang baik dengan *service knowledge* yang baik, *product knowledge* yang bagus, dan komunikasi yang baik terhadap tamu membuat kepercayaan diri semakin meningkat. Kepercayaan diri menjadi ujung tombak terhadap apa yang akan dilakukan oleh pramusaji dalam pekerjaannya. Pramusaji yang kurang percaya diri akan merasa tidak nyaman selama ia bekerja dan juga kurangnya mendapatkan penilaian yang baik terhadap tamu – tamu yang datang. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar positif terhadap hotel.

Kriteria responden yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seorang pelanggan yang datang ke Hotel Sahid Batam Center. Penulis menyajikan informasi umum mengenai kondisi responden yang memberikan persepsi tentang *Self Confidence* Pramusaji yang dapat dianalisa secara kualitatif berdasarkan *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati) sebagai responden penelitian ini. Data responden secara lebih jelas penulis sajikan dalam tabel-tabel berikut ini.

| No | Penilaian | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-------------|--------|----------------|
| 1 | Sangat Baik | 7 | 14 |
| 2 | Baik | 15 | 30 |
| 3 | Cukup Baik | 23 | 46 |
| 4 | Tidak Baik | 5 | 10 |
| Jumlah | | 50 | 100 |

Sumber : Data Olahan Bulan Februari-Juli 2018

Tanggapan Tamu Tentang *Tengible* (*Bukti Langsung*) terhadap *Self Confidence* Pramusaji di SBK Baresto

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa tanggapan tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center dalam pandangannya terhadap *Tengible* (bukti langsung) *self confidence* pramusaji di SBK Baresto adalah sudah cukup baik, dapat diambil dari penilaian tamu yang memilih cukup baik sebanyak 23 orang (46%) hal ini menunjukkan bahwa menurut tamu yang datang ke SBK Baresto dalam tangible (bukti langsung) terdapat memang cukup baik kepercayaan diri pramusaji di SBK Baresto saat melayani tamu yang datang tersebut sehingga tamu merasa cukup puas saat dilayani pramusaji secara langsung. Sedangkan 5 tamu (10%) yang menganggap pramusaji tidak baik dan kurang percaya diri dalam melayani tamu.

Tanggapan Tamu Tentang *Realibility* (Kehandalan) terhadap *Self Confidence* Pramusaji di SBK Baresto

| No | Penilaian | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-------------|--------|----------------|
| 1 | Sangat Baik | 4 | 8 |
| 2 | Baik | 14 | 28 |
| 3 | Cukup Baik | 16 | 32 |
| 4 | Tidak Baik | 16 | 32 |
| Jumlah | | 50 | 100 |

Sumber : Data Olahan Bulan Februari-Juli 2018

Dari tabel diatas bahwa tanggapan tamu yang datang ke SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center dalam pandangannya terhadap *Realibility* (kehandalan) *self confidence* pramusaji sesuai yang diharapkan tamu yang datang ke SBK Baresto dari seluruh tamu dapat diambil dari salah satu penilaian cukup baik sebanyak 16 orang tamu (32%) dan tidak baik tamu menilai sebanyak 16 orang tamu (32%), hal ini menunjukkan bahwa menurut tamu yang datang ke SBK Baresto dalam *realibility* (kehandalan) terdapat memang benar sebagian pramusaji memiliki *realibility* (kehandalan) dalam berbahasa inggris saat melayani tamu, khususnya tamu asing. Sedangkan sebahagian tamu lainnya menilai pramusaji tidak baik dalam *realibility* (kehandalan) berbahasa inggrinya saat

melayani tamu asing. Sehingga disaat pramusaji kurang percaya diri dalam melayani tamu asing karna kurangnya *realibility* (kehandalan) dalam berbahasa inggris maka terjadilah ketidak puasan tamu yang datang di SBK Baresto tersebut. Jadi *realibility* (kehandalan) pramusaji di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center kurang baik.

Tanggapan Tamu Tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap *Self Confidence* Pramusaji di SBK Baresto.

| No | Penilaian | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-------------|--------|----------------|
| 1 | Sangat Baik | 4 | 8 |
| 2 | Baik | 27 | 54 |
| 3 | Cukup Baik | 13 | 26 |
| 4 | Tidak Baik | 6 | 12 |
| Jumlah | | 50 | 100 |

Sumber : Data Olahan Bulan Februari-Juli 2018

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa tanggapan tamu yang datang di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center dalam pandangannya terhadap *responsiveness* (daya tanggap) *self Confidence* pramusaji dapat diambil dari salah satu penilaian tamu sebanyak 27 orang tamu (54%) menyatakan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) pramusaji di saat membantu tamu dengan cepat adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa menurut tamu yang datang dalam *responsiveness* (daya tanggap) saat pramusaji di SBK Baresto mempunyai keinginan yang kuat untk membantu tamu yang datang dalam hal apapun. Hal ini menimbulkan kepercayaan diri pramusaji dalam meningkatkan kepuasan tamu di SBK Baresto. Sedangkan 6 orang tamu (12%) menganggap kepercayaan pramusaji tidak baik.

Tanggapan Tamu Tentang *Empathy* (Empati) Terhadap *Self Confidence* Pramusaji di SBK Baresto

| No | Penilaian | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-------------|--------|----------------|
| 1 | Sangat Baik | 9 | 18 |
| 2 | Baik | 21 | 42 |
| 3 | Cukup Baik | 12 | 24 |
| 4 | Tidak Baik | 8 | 16 |
| Jumlah | | 50 | 100 |

Sumber : Data Olahan Bulan Februari-Juli 2018

Berdasarkan data tabel diatas bahwa tanggapan tamuyang datang ke SBK

Baresto dalam pandangannya terhadap *emphaty* (empati) dalam *self confidence* pramusaji yang diharapkan oleh tamu dapat diambil dari salah satu penilaian baik sebanyak 21 orang tamu (42%) yang datang menilai bawa pramusaji di SBK Bareso memiliki rasa *Emphaty* (empati) yang baik. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan diri pramusaji dalam melayani tamu karna tingginya *emphaty* (empati) pramusaji saat melayani tamu di SBK Baresto. Dan 8 orang tamu menilai pramusaji di SBK Baresto kurang memiliki *emphaty* tersebut.

Rekapitulasi tanggapan tamu terhadap *self confidence* pramusaji terhadap kepuasan tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center

| No | Keterangan | PENILAIAN | | | | |
|----|---|------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| | | SB | CB | B | TB | Total |
| 1 | Tanggapan tamu mengenai <i>tangible</i> | 7 | 15 | 23 | 5 | 50 |
| 2 | Tanggapan tamu mengenai <i>reability</i> | 4 | 14 | 16 | 16 | 50 |
| 3 | Tanggapan tamu mengenai <i>responsiveness</i> | 4 | 27 | 13 | 6 | 50 |
| 4 | Tanggapan tamu mengenai <i>assurance</i> | 4 | 6 | 21 | 19 | 50 |
| 5 | Tanggapan tamu mengenai <i>emphaty</i> | 9 | 21 | 12 | 8 | 50 |
| | Total | 28 | 83 | 85 | 54 | 250 |
| | % | 5,6 | 16,6 | 17,0 | 10,8 | 50 |
| | | % | % | % | % | |

Sumber : Data Olahan Bulan Februari-Juli 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat rekapitulasi tanggapan tamu terhadap *self confidence* pramusaji terhadap kepuasan tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center yaitu penilaian yang sangat baik yaitu 5,6 % sangat baik, 16,6% cukup baik, 17,0 % baik dan tidak baik 10,8% . dari hasil penelitian diketahui tanggapan tamu terhadap *self confidence* pramusaji di SBK Baresto dikatakan sudah baik dengan percaya diri nya pramusaji melayani tamu walau ada sebagian pramusaji yang dinilai tamu tidak baik dalam hal berkomunikasi dengan tamu asing karna kurangnya pengetahuan dalam berbahasa inggris. Maka disimpulkan bahwa tanggapan tamu terhadap *Self Confidence* Pramusaji terhadap kepuasan tamu di SBK Baresto Hotel Sahid Batam Center baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat disimpulkan yang penulis uraikan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan *Self Confidence* seorang Pramusaji agar terwujudnya kepuasan tamu di SBK Baresto Sahid Batam Center adalah dengan adanya kemampuan dalam mengerjakan sesuatu , keberhasilan seorang pramusaji dalam bentuk prestasi dan memiliki keinginan dan tekak yang kuat agar memperoleh sesuatu sempurna dalam melayani tamu agar percaya diri sehingga terwujudlah kepuasan tamu yang datang ke SBK Baresto. Pramusaji dituntut untuk memiliki keinginan dan tekak yang kuat dalam bekerja, mampu mengetahui pekerjaan yang akan dikerjakannya dari buka nya restoran dan pergantian shift, pramusaji juga harus memiliki kemampuan atau keberhasilan dalam pekerjaannya agar mendapatkan prestasi yang baik di hotel tersebut.
2. Kendala yang dihadapi seorang pramusaji dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Sahid Batam adalah *Service Knowledge*, *Product knowledge*, dan *Communication Skill* juga menjadi permasalahan yang dihadapi pramusaji terhadap tamu karena kurangnya percaya diri para pramusaji. *Product knowledge* yang diberikan kepada tamu terkadang membuat para pramusaji merasa bingung dan lupa terhadap apa saja yang dijual. permasalahan ini solusi yang diberikan adalah dengan membiasakan diri dalam menciptakan kepercayaan diri.
3. *Self Confidence* Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Sahid Batam Center yang diterapkan SBK Baresto merupakan perlu

mengembangkan lagi kepercayaan dirinya dalam melayani tamu agar terciptanya kepuasan tamu. Dimensi pertama yaitu *tangible*, penting sebagai ukuran pelayanan, Kedua, yaitu, *reliability*, mengukur keadaan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Ketiga, yaitu *responsiveness*, lebih mementingkan segi waktu.. Keempat adalah *assurance*, berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan dan menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggannya. Dimensi terakhir yaitu *emphaty* sangat memerlukan sentuhan pribadi dan akan sangat membantu jika perusahaan memiliki sistem *database* yang efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Arief. H. R. 2009. *Buku Petunjuk Penyusunan Proposal dan Makalah*. Akademi Pariwisata Engku Puteri Hamida. Pekanbaru.
- Dahmer Sondra J, Kurt W.Kahl. *Restaurant Service Basic*. Jhon Wiley & Sons, INC
- Drs. A. Bambang Sujatno, CHA. 2006. 2008. *Hotel Courtesy*. Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. Ph. D. Gregorius Chandra. 2016. *Service. Quality. dan Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- H.Marsum WA. SE. 2006. *Etiket dan Courtesy*. Andi. yogyakarta.
- H.marsum widjojo Atmodjo. S.E. Hj. Siti Fuziah. S.Pd. APP. M.Kes. 2016, *Profesional waiter pramusaji ahli*. Andi. Yogyakarta.
- I Gede Agus Mertayasa. 2012. *food and beverage service operational. job preparation*. Andi. Yogyakarta.
- Kotler dan Armstong, 2008:16. *Kepuasan Pelanggan*
- Marsum. W.A. 2006. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Andi. Yogyakarta.
- Poerwadarminta. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sihite, Richard, 2000. *Food and Beverage Service*, Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Suyono, Djoko. 2004. *Food Service Management*. Enhaii Press, Bandung
- <http://abufarhanalir.blogspot.co.id/2012/05/kepercayaan-diri-self-confidence.html>
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel>