

Peningkatan Kepuasan Pelanggan Padma Hotel Semarang Melalui Kualitas Pelayanan dibidang *Food & Beverage Service*

Muhammad Askha Rafliansyach Wijaya
Universitas Dian Nuswantoro

Korespondensi penulis: 313202100340@mhs.dinus.ac.id

Diterima: 09-01-2026

Revisi: 23-01-2026

Terbit: 25-01-2026

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan pada *Food & Beverage Service* di Padma Hotel Semarang. Industri perhotelan sebagai bagian dari sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan. Salah satu elemen krusial adalah departemen *Food and Beverage* yang secara langsung berinteraksi dengan tamu, terutama melalui pelayanan di restoran dan outlet lainnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di Padma Hotel Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)*, pelatihan staf secara rutin, serta penerapan *The 10 Basics* dan *Core Values* perusahaan merupakan strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan kepuasan tamu, dibuktikan dengan adanya peningkatan umpan balik positif melalui *log comment* tamu dan *review* pada *platform digital*. Namun demikian, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman staf terhadap produk *product knowledge* dan responsivitas saat jam sibuk yang masih perlu diperbaiki. Dengan demikian, manajemen Padma Hotel Semarang perlu secara konsisten mengawasi pelaksanaan SOP serta meningkatkan pelatihan dan evaluasi kinerja staf untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Kata kunci: Food and Beverages Services, Hotel, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Abstract. This research aims to analyze efforts to improve guest satisfaction through service quality in the *Food & Beverage Service Department* at Padma Hotel Semarang. As a key component of the tourism industry, the hospitality sector plays a vital role in providing excellent service to travelers. The *Food and Beverage Department*, in particular, has a direct impact on guest experiences through its restaurant and other outlets. This study uses a descriptive qualitative method with data collected through interviews, observations, and documentation conducted at Padma Hotel Semarang. The findings show that the implementation of *Standard Operating Procedures (SOP)*, regular staff training, and the application of the company's "*10 Basics*" and "*Core Values*" are central strategies to improving service quality. These efforts have been effective in increasing guest satisfaction, as reflected in positive guest feedback and online reviews. However, several challenges remain, such as insufficient staff *product knowledge* and lack of responsiveness during peak hours. Therefore, Padma Hotel Semarang's management is encouraged to consistently monitor SOP implementation and enhance staff training and performance evaluation to sustain and further improve guest satisfaction.

Keywords: *Food and Beverage services, Guest Satisfaction, Hotel, Service Quality*

LATAR BELAKANG

Perkembangan industri pariwisata saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang memiliki potensi mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah pergerakan wisatawan lokal dan kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia. Menurut Kemenparekraf (2025) pada bulan Desember 2024, total kunjungan wisatawan asing ke Indonesia sebesar 1.244.372 terdiri dari 1.082.544 kunjungan, atau 87,00%, yang dicatat melalui imigrasi dan 161.828 kunjungan, atau 13,00%, yang dicatat melalui *Mobile Positioning Data* di pintu masuk perbatasan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari Januari hingga Desember 2024 mencapai 13.902.420 kunjungan, meningkat 19,05% dari 11.677.825 kunjungan tahun 2023. Industri pariwisata adalah ranah pekerjaan yang bergerak dalam pelayanan wisatawan (Kristianto, 2016). Perkembangan industri pariwisata secara tidak langsung berkaitan dengan elemen-elemen yang mendukungnya, industri perhotelan merupakan salah satu sektor pendukung industri pariwisata. Salah satu sektor yang sangat penting bagi pariwisata dan pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah sektor perhotelan. Salah satu sektor ekonomi yang menyediakan layanan kepada wisatawan adalah industri perhotelan.

Dalam industri ini, wisatawan dari berbagai negara dan budaya terhubung dengan para pelaku pariwisata. Oleh sebab itu, sebagai sektor jasa terbesar di dunia pariwisata dan perhotelan memiliki dampak yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi global dan dapat memberikan banyak kesempatan kerja baru bagi para pekerjanya. Sebagai hasilnya, mayoritas negara di seluruh dunia telah menjadikan sektor perhotelan sebagai sumber utama pendapatan devisa dan ekonomi, baik di negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan industri hotel di Kota Semarang menunjukkan tren meningkat seiring dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang datang ke Semarang baik itu dalam urusan bisnis atau kegiatan lainnya. Studi banding yang dilakukan oleh instansi pemerintahan atau *tourist* yang memang melakukan perjalanan wisata ke Semarang. Hal ini menjadi dorongan terhadap para pelaku industri perhotelan untuk menyediakan akomodasi bagi mereka yang berkunjung ke Semarang. Perkembangan industri yang mendukung kegiatan pariwisata di Semarang begitu cepat, dapat dilihat dengan banyaknya pembangunan infrastruktur seperti hotel, mall, apartemen di pusat kota dan sekitarnya. Pertumbuhan hotel berbintang maupun bintang yang

ada di kota Semarang dapat mendukung kegiatan bisnis dan pariwisata, salah satunya Padma Hotel Semarang. Padma Hotel Semarang merupakan hotel bintang lima dengan konsep *City Hotel* mewah bergaya kontemporer yang menawan dan kaya sentuhan budaya lokal.

Padma Hotel Semarang menerapkan kegiatan operasional yang saling mendukung dan berkaitan antara satu *Department* dengan *Department* lain nya. Setiap *Department* mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing untuk menunjang kelancaran operasional hotel, salah satu *department* yang berperan penting dalam menyediakan jasa pelayanan yaitu *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* ini dibagi menjadi dua, meliputi *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and Beverage Product* dan *Service* memiliki peran penting guna meningkatkan *revenue* pada hotel tersebut. Pada bagian *food and beverage product* ini memiliki tugas yang mengelola sebuah produk bahan mentah menjadi makanan yang siap jadi untuk nantinya dihidangkan kepada para tamu yang memesan. Sedangkan pada bagian *food and beverage service* ini memiliki bagian untuk melayani tamu tersebut di restoran hotel dengan pelayanan prima guna meningkatkan kepuasan tamu. Kedua *section* ini harus saling bekerja sama guna meningkatkan *revenue* pada hotel tersebut. Selain bekerja sama, kedua *section* ini juga harus menghasilkan produk serta menyajikan makanan yang unik dan menarik. Kualitas pelayanan dan produk yang di jual merupakan strategi dalam memberikan kepuasan kepada para tamu selama menginap di hotel. Hotel berbintang maupun non-bintang bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu khususnya pada *food and beverage service*. *Food and beverage service* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam melayani tamu pada saat menyajikan makanan dan minuman, dengan memberikan pelayanan prima maka tercapai kepuasan tamu, serta dapat meningkatkan pendapatan hotel, penjualan produk hotel, dan relasi terhadap tamu.

KAJIAN TEORITIS

Hotel

Seiring perkembangan zaman industri pariwisata pada sektor perhotelan semakin maju. Banyaknya wisatawan mancanegara maupun warga lokal untuk berlibur di kawasan wisata Indonesia. Tidak hanya kaum remaja tetapi sudah menjadikan kaum umum juga untuk berlibur di wisata Indonesia. Mulai dari anak-anak maupun hingga lanjut usia. Sektor industri perhotelan pun memanfaatkan fenomena ini ketika musim liburan tiba atau pada malam tahun baru. Sebagian besar hotel akan meningkatkan harga untuk setiap kamarnya dengan harga yang

berbeda seperti hari biasanya. Jasa akomodasi yang dekat dengan para pelancong atau *traveler* tentunya adalah hotel. Hotel adalah fasilitas penginapan dengan beberapa kamar yang tersedia untuk umum untuk jangka waktu tertentu dan menawarkan makanan dan minuman kepada tamu (Hurdawaty & Sulistiyowati, 2018).

Hotel menjadi pilihan bagi para peminatnya untuk menikmati sajian dan layanan yang disediakan oleh pihak hotel dengan membayarkan sejumlah rupiah. Hotel menyediakan berbagai fasilitas dan jasa seperti menyediakan makanan, minuman, akomodasi sementara dengan pelayanan yang diberikan secara ekstra dan dikelola secara komersil. Menurut Noviasuti & Cahyadi (2020), hotel yang dikelola secara komersil bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap. Hotel yang dikelola secara komersil akan diperhitungkan semua keuntungan maupun kerugian yang diperoleh dengan tujuan membandingkan keuntungan maupun kerugian yang di dapat dari tahun-tahun sebelumnya juga.

Food and Beverage Department

Menurut Adelia dan Indriani (2018), *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dan disediakan secara komersial dengan tujuan mendapatkan *income*, *revenue*, dan *profit*. Kebutuhan makanan dan minuman menjadi kebutuhan pokok manusia termasuk tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Oleh sebab itu, bagian ini merupakan sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel. *Food and beverage Department* merupakan sebuah bagian *department* yang sangat penting khususnya di dalam industri pariwisata, karena tanpa bagian *food and beverage Department* ini para tamu akan bingung dengan kebutuhan pokok yang akan dimakannya dan di minum nya nanti ketika pada saat berwisata dan selama perjalanan berlangsung. Menurut Wulansari dan Hakim (2019), produk yang dihasilkan oleh *food and beverage department* juga memiliki standar serta kualitas yang harus dijaga melalui yang disebut dengan *standard operational procedure* (SOP). *Food and beverage* terbagi lagi menjadi dua bagian yakni *food beverage service* dan *food and beverage product*.

I. Food and Beverage Service

Menurut Desthiani et al., (2021) *Food and beverage service* adalah bagian dari *food and beverage Department* yang bertugas untuk melayani setiap keinginan tamu di restoran suatu hotel. Menurut Tombeg dan Wijanarko (2024), *food and beverage service* adalah bagian yang mempunyai tugas untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada

para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Tugas dari *food and beverage service* adalah memberikan pelayanan makanan dan minuman yang dapat dilakukan di restoran, *bar*, *banquet*, *room service*, mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen, memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan dan memberikan pelayanan serta menjaga hubungan yang baik kepada tamu (Wahyuni & Parma, 2020). *Department* ini mengurus bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait (Dwipayanti & Astrama, 2022). *Food and beverage service* lebih dikenal dengan sebutan *waiter/waitress*. Sebagai seorang *waiter/waitress* mereka akan dituntut untuk ramah dan harus menyapa pelanggan dengan baik dan melayani dengan sepenuh hati.

2. *Food and Beverage Product*

Food and beverage product merupakan bagian di hotel yang bertugas pengolahan makanan setiap pesanan yang dipesan oleh tamu dalam maupun luar hotel (Yuspasari & Dharma, 2021). Adapun tugas lain dari *Department food and beverage product* yaitu mereka tidak hanya membuat makanan tetapi juga mereka akan membuat sebuah *garnish* yang berfungsi untuk memikat para tamu yang datang berkunjung untuk makan dan membuat tampilan makanan menjadi menarik dan unik serta memiliki kesan tersendiri.

Kepuasan Tamu

Pengertian kepuasan tamu menurut Rofiah & Wahyuni (2017) merupakan suatu dampak perasaan seseorang dengan membandingkan dengan harga yang telah diberikan dalam kinerja yang telah di harapkan kepada tamu. Menurut Saputra & Suwarti (2021), kepuasan tamu merupakan sikap tamu dalam menghadapi ketidaksamaan dalam harapan yang diberikan dalam awal masuk sampai kinerja pelayanan sampai dapat produk yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diartikan bahwa kepuasan tamu dapat dipengaruhi melalui kualitas jasa maupun produk serta harga. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel harus lebih memahami apa yang diinginkan tamu agar tamu merasa diperhatikan dan nyaman oleh pelayanan yang sudah diberikan. Menurut Tijjang (2020) dalam faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu dengan meningkatkan kepuasan dalam tamu, memiliki lima faktor yang perlu diperhatikan yaitu: Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, biaya. Menurut Jumheri & Paludi (2023), Terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai pendorong kepuasan tamu yaitu:

- I. Kualitas produk, tamu merasa puas ketika produk yang dibelinya berkualitas

2. Pelayanan berkualitas, tamu merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diterima dan sesuai dengan harapannya atau dimensi yang sering dikenal ada lima yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*
3. Faktor emosional, tamu merasakan kebanggaan dan menerima pujian dari orang lain saat menggunakan barang,
4. Harga, tamu akan memberikan nilai yang lebih ketika produk mempunyai kualitas sama tetapi mendapatkan harga yang relatif murah
5. Biaya dan kenyamanan, tamu akan lebih puas jika memperoleh produk atau jasa cukup efisien, mudah dan nyaman.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu sangatlah penting bagi dunia pelayanan khususnya di hotel. Tamu akan merasa senang dan puas karena semua harapannya terpenuhi ketika menginap di suatu hotel. Kepuasan yang tinggi berkontribusi terhadap loyalitas, di mana tamu yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain serta menciptakan hubungan jangka panjang yang menguntungkan bagi hotel.

Kualitas Pelayanan

Pada sebuah bisnis meningkatkan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan sisanya bersaing secara komparatif dalam perekonomian bisnis. Menurut Yosep & Septemuryantoro (2023), kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan tamu, kualitas pelayanan adalah kemampuan staf untuk melayani tamu dengan baik. Menurut Lestari (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pembeda antara realita dengan ekspektasi tamu atas pelayanan yang diterima. Apabila tamu merasa kualitas jasa atau produk kurang sesuai dengan apa yang diharapkan berdasarkan dari faktor seperti: harga, emosi, biaya, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang kurang baik, begitu juga sebaliknya. Menurut Lesmana & Ratnasari (2019) kualitas pelayanan adalah suatu program secara tepat dari perwakilan menghadapi dunia kerja dari pelayanan dengan dibandingkan dari kehandalan kepada tamu yang diinginkan.

Menurut Asti & Ayuningtyas (2020) menjelaskan bahwa pelayanan memastikan butuh dalam interaksi secara langsung dalam tamu, dalam perbandingan untuk melakukan pelayanan sesuatu penyedia dengan yang lain bisa dilihat tingkah laku dari keahlian tamu. Hal ini menjelaskan bahwa dengan berinteraksi langsung dengan tamu, kita dapat menangkap beberapa poin untuk mengira-ngira bagaimana kita dapat beradaptasi agar dapat memuaskan tamu dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu. Menurut Fadli & Rubiyanti (2021) kualitas pelayanan juga

dapat dilihat melalui 5 dimensi berikut: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Menurut Kawatak et al., (2023) memaparkan bahwa kualitas pelayanan atau biasa disebut SERVQUAL dapat diklasifikasikan menjadi lima dimensi:

1. Bukti Fisik (*Tangible*): *Tangible* berkaitan dengan tampilan fisik yang dapat dilihat, diraba, maupun dirasakan langsung oleh tamu. Misal; struktur gedung, tempat parkir, kolam renang, dan *uniform* karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*): *Reliability* berkaitan dengan kapabilitas suatu perusahaan untuk memberikan layanan dan fasilitas sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada tamu.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*): *Responsiveness* berhubungan dengan Kemampuan anggota staf untuk melayani tamu dengan tepat dan cepat disebut sebagai daya tanggap.
4. Kepastian (*Assurance*): *Assurance* adalah kemampuan anggota staf untuk menunjukkan kualitas pengetahuan dan tindakan mereka dalam menjalankan tugas mereka untuk memberikan perasaan aman dan nyaman kepada tamu.
5. Empati (*Empathy*): *Empathy* adalah kapabilitas dan kepekaan anggota staf untuk menawarkan layanan khusus dan disesuaikan kepada pelanggan, terutama ketika itu benar-benar diperlukan.

Standard Operational Procedure (SOP)

Department food and beverage service maupun *Department food and beverage product* akan memiliki sebuah SOP (*Standard Operating Procedure*). Menurut Supriyanto & Hendriyanti (2021), *standard operational procedure* adalah prosedur kerja yang dibuat secara menyeluruh dan terperinci untuk setiap karyawan agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan pada suatu instansi. Menurut Fathony & Meilani (2024) *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang supaya dapat menyelesaikan kinerja supaya nyaman dan aman tanpa ada yang dirugikan terhadap lingkungan kerja karena harus mengetahui peraturan yang dibuatkan dan harus dijalani. Menurut Sulam et al. (2019), *Standard Operational Procedure (SOP)* Merupakan salah satu langkah - langkah logis yang wajib dilakukan dengan berupa beraktivitas yang ditanggung jawabkan dengan menggambarkan tujuan jika diadakan dengan peraturan yang berlaku, mengerti proses dalam pelaksanaan dalam kegiatan kinerja tersebut, sarana urutan dalam beraktivitas pekerjaan setiap harinya, menjelaskan hubungan timbal balik dalam hubungan timbal balik dalam kinerja yang baik. SOP yang dimaksud biasanya berisikan dengan tata aturan baik dalam etika maupun cara berpakaian yang rapi dalam bekerja.

Standard Operating Procedure ini didalamnya terdapat hal-hal yang menjelaskan sebuah tata cara atau proses maupun sebuah aturan dalam bekerja dengan baik dan benar serta apa saja yang harus dihindarkan ketika bekerja supaya nantinya akan meminimalisir resiko yang berbahaya dalam pekerjaan tersebut. *Standard operational procedure (SOP)* memiliki pendoman yang isinya prosedur dalam melakukan operasional kinerja. Menurut Agustina (2021) *Standard Operational Procedure (SOP)* digunakan mengambil keputusan pada dunia kerja dari dalam langkah serta tindakan dan fasilitas yang digunakan dalam perusahaan dalam standar. *Standard Operational Procedure (SOP)* sangat penting bagi suatu perusahaan karena berbagai alasan yang berkaitan dengan efisiensi, konsistensi, dan kualitas layanan atau produk khususnya di *Food and Beverage Service Department*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2019) penelitian deskriptif merupakan menyelidiki situasi dan keadaan yang telah disebutkan dan menyajikan hasil temuan dalam bentuk laporan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa peneliti yang melakukan penelitian kualitatif deskriptif, yang berlandaskan pada postpositivisme, dipercaya untuk meringkas situasi secara objektif (berdasarkan fakta-fakta yang muncul). Pengumpulan Data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Menurut Fadhallah (2021) wawancara merupakan sebuah komunikasi verbal (terucap) dengan tujuan memperoleh suatu informasi. Menurut Wijoyo (2022) wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih yang bertujuan untuk bertukar ide dan informasi melalui tanya jawab, selanjutnya hasil dari wawancara tersebut diolah dan diarahkan dalam suatu permasalahan tertentu sesuai dengan tema penelitian.

Menurut Rahayu *et al.*, (2016), metode observasi adalah ungkapan kebahasaan tertulis yang datanya didapatkan dari pengamatan atau peninjauan objek berdasarkan apa yang dialami secara langsung. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan proses triangulasi sebagai proses pengolahannya. Penggunaan triangulasi memudahkan peneliti untuk mendapatkan pandangan yang lebih menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Proses triangulasi terdiri dari empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)*/Standar Pelayanan

Standard Operational Procedure merupakan sebagai titik acuan atau prosedur kerja dimana kegiatan pelayanan yang diberikan tidak bisa dilihat, tetapi dapat dirasakan. Pada setiap outlet di Padma Hotel Semarang mempunyai standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan ada perbedaan dengan tempat lain, hal tersebut didukung oleh pernyataan *Supervisor Outlet Tuntang Pool Cafe & bar* yang disampaikan melalui wawancara: “*Harus ada perbedaan yang lebih baik, karena masing masing tempat memiliki standard dan SOP yang berbeda. Contoh kita harus paham dan menerapkan the 10 basic dan the core values.*” (Widagdo, Anggid, *Outlet Supervisor*, 2025). Berdasarkan pernyataan diatas bahwa setiap *restaurant* memiliki standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen. Standar pelayanan *food and beverage service* di Padma Hotel Semarang berdasarkan *The 10 Basic* dan *The Core Value*, hal tersebut dijelaskan oleh *Training Coordinator* Padma Hotel Semarang (2024) saat *lotus day*, *10 basic* adalah pedoman untuk kegiatan operasional sehari-hari sedangkan *core value* adalah sikap yang harus diterapkan oleh setiap karyawan. *Food and beverage service* di Padma Hotel Semarang memahami isi dari *10 basics (point 6,7,8)* dan *core values (excellence, customer focus, teamwork and cooperation)*.

Pada *10 basics point 6* “*Greet, smile, eye-contact, and mention the guests name whenever possible*”, seluruh karyawan menetapkan sapa, tersenyum, tatap mata, dan sebutkan nama tamu bila memungkinkan, dan menjadikan hal tersebut kebiasaan agar tamu mengingat kita. *10 basics point 7* “*Be sensitive to guests' needs and wants; likes and dislikes through both oral communication and their body language. Always have the desire to achieve perfection in fulfilling those needs, well and above what is expected*”, peka terhadap kebutuhan dan keinginan tamu baik suka dan maupun tidak suka melalui komunikasi lisan dan bahasa tubuh mereka. Selalu memiliki keinginan untuk mencapai kesempurnaan dalam memenuhi kebutuhan tersebut, jauh melampaui apa yang diharapkan. *10 basics point 8* “*Respect and honor the guests by ensuring that whatever has been promised to them are properly delivered within a reasonable time frame*”, menghargai tamu dengan memastikan bahwa apa pun yang telah dijanjikan kepada mereka disampaikan dengan benar dalam jangka waktu yang wajar.

Pada *core values* ada tiga poin yang harus diperhatikan yaitu “*Excellence*”, semua yang dilakukan oleh Padma Hotel Semarang khususnya pada bagian *food and beverage service* selalu dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan dilakukan secara sempurna karena Padma Hotel Semarang sendiri sangat menyukai keindahan dan kesempurnaan. Menurut Rahayu et al., (2022)

Service excellence adalah pelayanan terbaik dan memuaskan, serta memenuhi segala sesuatu yang di butuhkan oleh penerima layanan. “*Customer Focus*”, Padma Hotel Semarang selalu menjadikan tamu sebagai prioritas nomor satu dengan mendengarkan, dan mencari tau apa yang tamu inginkan dan butuh, sehingga kita setiap saatnya mencari cara untuk memenuhi keinginan tersebut. “*Teamwork & Cooperation*”, kemampuan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Setiap anggota tim memiliki bakat, pendapat, dan sikap yang unik, tetapi setiap orang menyadari bahwa mereka adalah bagian dari sesuatu yang lebih besar daripada diri mereka sendiri. Bersama-sama, mereka mampu mencapai lebih dari yang pernah mereka bayangkan.

Berdasarkan *10 basics, core values* dan *standard operational procedure* sebagai standar pelayanan *food and beverage service* di Padma Hotel Semarang, dapat membantu pramusaji untuk bekerja dengan lebih ramah dan peduli kepada tamu serta dapat memberikan pelayanan yang prima, sehingga diharapkan dapat membuat tamu merasa nyaman, puas, memberikan *review* positif di *online travel agent* seperti *tripadvisor* atau *trustyou* serta merekomendasikan kepada teman maupun kolega untuk berkunjung atau menginap di Padma Hotel Semarang.

2. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Padma Hotel Semarang.

Food and beverage service adalah bagian dari *food and beverage Department* yang bertugas untuk melayani dan menyajikan makanan atau minuman kepada tamu. *Restaurant* di Padma Hotel Semarang terbagi dari beberapa seperti *Semawis all-day dining* sebagai *restaurant* utama yang melayani tamu mulai dari *breakfast, lunch, dan dinner*, *Kim Tia Chinese Restaurant* yang menyajikan masakan ala Hokkien, *Goolali Gelato Bar & Patisserie* menyajikan kopi, *viennoiserie, gelato, dan mini gateaux*, *Tuntang Pool cafe & bar* yang menawarkan berbagai pilihan makanan ringan, hidangan ringan, dan minuman menyegarkan dengan *view* kolam renang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan *food and beverage service* pada *outlet* di Padma Hotel Semarang sangat perlu diperhatikan supaya operasional *restaurant* berjalan dengan lancar dan dapat meningkatkan kepuasan tamu. Akan tetapi, pada kenyataannya operasional *restaurant* tidak selalu berjalan dengan lancar. Terkadang ada komplain yang disampaikan langsung oleh tamu maupun dari *online travel agent* seperti di *tripadvisor* dan *trustyou* yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu ketika menginap dan menikmati fasilitas yang ada di Padma Hotel Semarang. Maka dari itu, pihak *restaurant* melakukan berbagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Bartender Outlet Tuntang Pool Cafe and Bar* menyatakan bahwa: “Upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan

kualitas pelayanan guna mencapai tamu yaitu selalu memberikan pelayanan yang *excellence*, mengadakan pelatihan atau *training* secara rutin, patuh dan mengikuti standar pelayanan yang sudah ditetapkan, mendengarkan keluhan tamu dan memberikan *service recovery* berupa *compliment* atau *refreshment* kepada tamu agar tamu merasa nyaman.” (Nahda, Salma, Bartender, 2025).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis secara langsung, hasilnya relevan dengan informasi yang diberikan oleh narasumber melalui wawancara yang telah dilakukan. Kepuasan tamu sangat penting bagi *food and beverage service* untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu dapat diukur dari pelayanan yang berkualitas dan apa yang diharapkan sesuai dengan keinginan tamu (Susepti *et al*, 2017). Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan kepuasan tamu dapat dilakukan sebagai berikut:

I. Pelatihan atau *training*

Training sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan *training* diadakan untuk memberi *knowledge*, *skill*, dan *update* promo baru yang berkaitan dengan *food and beverage service*. Pada *food and beverage service* di Padma Hotel Semarang *training* sebelumnya dalam satu bulan hanya diadakan dua hingga tiga kali di saat *high season*. Namun, sekarang di setiap *outlet* wajib mengadakan *training* secara rutin dan terjadwal supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada tamu. *Training* yang diadakan diikuti oleh semua *staff*, *daily worker*, *apprentice*, dan *trainee*. Menurut Sebayang (2022) manfaat *training* bagi perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan adalah sebagai berikut:

1. *Improved performance*: *Staff*, *daily worker*, dan *trainee* mempelajari pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara lebih efektif.
2. *Reduced operating costs*: *Staff*, *daily worker*, dan *trainee* dapat mengurangi kesalahan, pengerjaan ulang, dan biaya-biaya terkait.
3. *More satisfied guests*: *Staff*, *daily worker*, dan *trainee* dapat lebih berorientasi ke pelayanan yang mengetahui cara menyenangkan tamu.
4. *Fewer operating problems*: *Staff*, *daily worker*, dan *trainee* dapat mengurangi masalah-masalah yang bersifat rutin. *Staff* yang sudah mengikuti *training* harapannya dapat memberikan kinerja yang lebih maksimal saat melayani tamu dan dapat dijadikan contoh yang baik atau mentor untuk sesama *staff*, *daily*

worker, maupun *trainee*. Sedangkan *daily worker* dan *trainee* wajib mengikuti pelatihan tersebut yang bertujuan diadakan *training* dapat memberikan *knowledge* baru dan yang semula tidak bisa menjadi bisa sehingga memberikan dampak positif dalam operasional serta mengantisipasi untuk mengatasi jika ada hal yang tidak diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan tamu, akibatnya tamu tidak puas dan berdampak timbulnya *komplain*. Oleh karena itu, setiap *outlet* memberikan *training* kepada semua karyawan baik *staff*, *daily worker*, *apprentice*, dan *trainee* supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Sesi *Training* biasanya diisi oleh *supervisor level* atau *staff* di setiap *outlet*.



Gambar 1. Absensi *Training* Form

Sumber : Dokumentasi pribadi

2. Log Comment

Padma Hotel Semarang dalam mengukur tingkat kepuasan tamu menggunakan survei rutin dengan cara pendekatan langsung kepada tamu yang biasa disebut dengan *mingle with the guest*. *Mingle with the guest* adalah suatu kegiatan yang diterapkan oleh manajemen Padma Hotel Semarang yang bertujuan untuk mengetahui komentar tamu selama menginap baik kritik maupun saran serta sebagai bahan evaluasi apakah hotel sudah mencapai tujuan atau harapan yang diinginkan bagi para tamu. Menurut Vicky (2023) menjelaskan *guest comment* adalah suatu media agar tamu nyaman untuk menyampaikan komentar seperti kritik dan saran terhadap pelayanan yang diterima. Pramusaji di setiap *outlet* memiliki cara saat melakukan *mingle with the guest* yaitu dengan berinteraksi langsung kepada tamu, dimana dilakukan saat disela-sela saat *clear up* atau saat menyajikan pesanan tamu. Hal tersebut, dilakukan sebagai peluang bagi pramusaji untuk menanyakan *guest comment* mengenai pelayanan yang diberikan, rasa maupun kualitas makanan dan minuman,

serta pengalaman selama menginap di Padma Hotel Semarang. Hal ini didukung dengan pernyataan waitress Semawis All-Day Dining Restaurant dari hasil wawancara, menyatakan: *“Di Semawis memberikan pelayanan terbaik kepada tamu itu standar pelayanan yang harus diterapkan. Tidak hanya memberikan pelayanan yang terbaik, sesekali mengobrol dengan tamu juga diperlukan. Hal itu dilakukan untuk mengetahui komentar tamu mengenai pelayanan di restoran serta preferensi tamu baik dari segi makanan dan minuman.”* (Fatmasari, Umi, Waitress, 2025)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber, bahwa menggunakan cara berinteraksi langsung terhadap tamu atau *guest comment* menjadikan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Ramadhan (2022) isi dari *guest comment* adalah saran tamu untuk perubahan yang mengacu pada pelayanan yang diberikan atau kebijakan kedepannya untuk hotel. *Guest Comment* yang disampaikan terhadap pramusaji nantinya akan di *input* pada *daily log comment* yang sudah disediakan. Setiap *outlet* dapat mengisi link tersebut, fungsinya untuk mengisi komentar tamu serta mencatumkan nama pramusaji yang menulis *comment*. Pengisian *log comment* dilakukan saat *breakfast, lunch, dinner* dan *input report log comment* dilakukan saat restoran *close*. Pengisian *report log comment* dibagi menjadi dua yaitu *good comment* dan *negative comment* yang di-*input* via *link google drive* yang sudah di sediakan dan bisa di akses oleh semua *staff*. Tujuan *log comment* untuk melaporkan apa saja komplain dari tamu dan untuk mengetahui *follow up* atau *action plan* yang harus dilakukan. Adanya *log comment* pramusaji dapat mengathui komplain dari tamu yang menginap, sehingga pada saat operasional berjalan dapat meminimalisirkan komplain tidak terulang kembali. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh *Manager outlet Goolali Bar & Pattiserie* dari hasil wawancara, apabila ada keluhan dari tamu, hal yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut: *“Tindakan yang harus dilakukan dalam menangani keluhan tamu itu mendengarkan terlebih dahulu apa yang dikeluhkan oleh tamu. Setelah mengetahui keluhan yang dialami tamu lalu menginformasikan kepada supervisor sambil membaca situasi dan kondisi. Pramusaji dan supervisor mengambil keputusan, apabila tamu menunjukkan gestur up set maka hal yang perlu dilakukan adalah do apologize dan memberikan tindakan service recovery berupa compliment atau refreshment seperti gelato/farewell cookies saat check out/take away pastry. Hal itu untuk menutupi rasa ketidakpuasan tamu tersebut.”* (Rumiyanti, Yeni, Outlet Manager, 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut tindak lanjut yang dilakukan pramusaji apabila terdapat komplain dari tamu. Menurut Octaviani dan Asrori (2024) *Handling Complaint* adalah respon dari suatu perusahaan terhadap ketidakpuasan yang disampaikan oleh tamu baik secara langsung maupun tidak langsung dan diimplementasikan dengan tindakan penanganan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan tamu. Maka dari itu, yang perlu dilakukan dalam *handling complain* pertama mendengarkan keluhan tamu, lalu menginformasikan kepada *supervisor in charge*, *supervisor* akan melihat kronologi yang di *input* pada *log comment* untuk membaca situasi dan kondisi yang terjadi, *supervisor* melakukan pendekatan kepada tamu yang komplain dan mendengarkan keluhan tamu lalu memberikan empati kepada tamu mengenai yang dikeluhkan tamu, dan melihat *gesture* tamu apakah *calm* atau *up set*. Jika tamu tersebut menunjukkan *gesture calm*, *supervisor* akan menginformasikan kepada semua pramusaji untuk *follow up* dengan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap tamu tersebut. Apabila tamu menunjukkan *gesture up set*, maka akan dilakukan *service recovery* dengan memberikan tamu secara gratis berupa *gelato/farewell cookies saat check out/take away pastry* supaya tamu merasa puas kembali dan diperhatikan.

GUEST FEEDBACK BREAKFAST - 15 May 2025					
SECTION	TABLE SEATING	REPORTED BY	FEEDBACK	FOLLOW UP	STATUS
B	22	Luthfi & Adi	Subject: Slippers inquiry 1. Tamu beberapa kali di tanya nomor kamar, sehingga nafsu makan jadi hilang 2. Adi check kronologi ternyata tamu sudah upset sejak awal masuk karena di tegur menggunakan slippers	Luthfi apologize and offering appetizer but refused Gesture:Upset (Luthfi dan Adi berterimakasih atas feedback yang di berikan oleh tamu)	
A	8	Wisnu, Harven dan Adi	All good, makanan enak-enak variannya juga banyak, beliau datang ke resto menggunakan slipper kemudian di courtesy security mengenai policy sleeper karna licin, kemudian beliau saat di kamar bertemu dengan IRD incharge (Wisnu) yang sedang clear up di kamar dan bertanya mengapa tidak diperbolehkan menggunakan slipper padahal itu fasilitas hotel?	Wisnu menjelaskan bahwa sleeper di kamar licin untuk area buffet, dan dikhawatirkan bisa terjadi insiden. Beliau menyarankan agar sleeper di kamar di ganti sandal karet supaya bisa dipakai di semua area hotel. (Wisnu,Harven dan Adi berterimakasih atas feedback yang diberikan tamu)	
A	10	Olla	All good Makanan enak-enak, beliau suka dengan variasi jusnya yang banyak dan seger-seger,Nasi gudangnya favorit beliau sampai nambah 2 kali,Kamarnya nyaman tanpa ada kendala.	(Olla berterimakasih atas feedback yang diberikan tamu)	
A	8A	Olla	All good, Makanan enak-enak variasi banyak, kamar nyaman.	(Olla berterimakasih atas feedback yang diberikan tamu)	
A	4	Harven	All good,Makanan enak-enak,Kamar nyaman tidak ada kendala,Makanannya bervariasi tapi belum nyoba semua.	(Harven Berterima kasih atas feedback yang diberikan tamu)	

Gambar 2. Daily Log Comment

Sumber : <https://www.padmahotelsemarang.com>, diakses pada 16 Mei 2025

3. Service Recovery

Menurut Suryadi (2020) *Service recovery* adalah suatu tindakan dan proses untuk memperbaiki keluhan tamu dalam pelayanan staf perusahaan ketika melakukan kesalahan serta upaya yang maksimal dari staf dalam memperbaiki pelayanan guna tamu menjadi puas.

Sedangkan menurut Haitami & Situmorang (2019), *Service recovery* adalah suatu tindakan yang diperlukan oleh suatu perusahaan atau hotel untuk memastikan tamu mendapatkan solusi saat terjadi kesalahan dalam pelayanan yang menyebabkan tamu kecewa dan merasa tidak puas. *Service recovery* dilakukan ketika ada komplain terhadap tamu yang kurang puas dengan pelayanan atau karena kesalahan fatal pramusaji. Maka yang dilakukan pramusaji di setiap *outlet* untuk menutupi rasa ketidakpuasan tamu dengan memberikan *complimentary*. Hal ini didukung pernyataan yang disampaikan oleh *Bartender Waterpark* dari hasil wawancara, menyatakan bahwa: “Bila ada tamu yang merasa kurang puas atau menunjukkan *gesture* kecewa dengan pelayanan yang diberikan kita harus mendengarkan dan memahami keluhan dari tamu, memberikan *complimentary*, memperhatikan tamu apakah sudah merasa puas dengan *feedback* yang diberikan” (Rokhim, Fadlu, Reza, *Bartender Waterpark*, 2025).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber, memberikan *complimentary* sebagai *service recovery* harapannya tamu merasa mendapatkan pelayanan terbaik dalam menangani komplain. Dari tiga upaya yang dilakukan merupakan cara yang paling efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan. Menurut penulis tiga upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan saling berkesinambungan. Komentar dari tamu yang didapat saat penerapan *standard operational procedure* atau standar pelayanan pada *food and beverage service* akan di report pada *log comment*. *Log comment* sangat membantu untuk mengetahui apa saja yang dikeluhkan tamu supaya menjadi bahan evaluasi kedepannya sehingga tidak akan terulang kembali. Tamu yang komplain akan diberikan *complimentary* sebagai bentuk *service recovery*. *Service recovery* bertujuan untuk menutupi rasa kecewa tamu, sehingga dengan diberikannya *complimentary* tamu tetap merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Kemudian untuk membahas masalah atau komplain yang terjadi pada hari itu juga, maka diadakan *training* dan membahas komplain serta diberi tahu bagaimana cara menangani keluhan supaya tidak terulang kembali.

REPORTED		SUBJECT	COMMENTS	DEPT AFFECTED	RECOVERY SERVICE		RESULT
TIME	BY				FOLLOW UP	COMPENSATION	
07:50	Desya	Missunderstanding	Tamu salah pengertian terkait entitle include breakfast	FBS	- awalnya beliau menginfokan suster tidak join bfast, namun dari section info ke cashier suster join bfast - Desya menginformasikan terkait entitle include breakfast karena dari room 324 total ada 4 dewasa, 2 anak under 6thn yg dimana room hanya include 2 dewasa dan 2 anak dibawah 13th - Desya menjelaskan untuk room 324 bisa dipakai 3pax di alokasikan dari 2 anak jadi 1 dewasa - Desya menanyakan untuk room 325 include 2pax dan beliau menjawab 325 milik orang tuanya dan akan turun semua - setelah dijelaskan total include bfast, beliau menginfokan untuk dimasukan ke room 325 karena hanya dipakai 1pax saja	- Breakfast send to room - Takeaway 1x Cookies, 2x Dragee upon CO with FB GRO	Calm

Gambar 3. Service recovery

Sumber : <https://www.padmahotelsemarang.com>, diakses pada 16 Mei 2025

4. Kendala pada kualitas pelayanan *food and beverage service* di Padma Hotel Semarang.

Kualitas Pelayanan menjadikan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pada *food and beverage service* untuk meningkatkan kepuasan tamu serta menunjukkan kemampuan Padma Hotel Semarang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi, pada kenyataannya sering kali mendapatkan beberapa kendala yang dihadapi sehingga menimbulkan adanya komplain dari tamu. Menurut Sari *et al* (2021) menjelaskan bahwa komplain adalah suatu tindakan yang disampaikan oleh tamu baik langsung atau secara tidak langsung kepada pihak hotel mengenai perasaan tamu yang tidak puas atau mendapatkan pengalaman yang buruk. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, pada *food and beverage service* masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada saat memberikan pelayanan yaitu :

I. Komplain Tamu

Keluhan atau *complaint* adalah suatu bentuk ekspresi atau perasaan ketidakpuasan terhadap standar pelayanan yang diterima oleh tamu (Putra, 2023). Pada *food and beverage service* di Padma Hotel Semarang terdapat beberapa keluhan dari tamu pada saat *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* dari segi pelayanan maupun dari makanan dan minuman diantaranya seperti ; pramusaji menunjukkan sikap kurang ramah sehingga membuat tamu merasa kurang nyaman , pramusaji tidak menawarkan kopi atau teh, nasi goreng asin, buah kurang manis atau kurang *fresh*, dan ada *miss* komunikasi saat menjelaskan menu yang ada di *buffet*. Masalah tersebut dapat ditangani dengan melakukan *follow up* pada *section in charge* yang bersangkutan pada keluhan tersebut. Baik *food and beverage service* maupun *food and*

beverage product supaya dapat dilakukan *handling complain* langsung baik mengganti produk atau memperbaiki pelayanan dengan *training* secara rutin.

2. Kualitas makanan dan minuman

Kualitas makanan dan minuman di Padma Hotel Semarang khususnya pada *food and beverage department* sangatlah berperan penting untuk membuat tamu puas. Namun, ketidaksesuaian rasa makanan yang diharapkan tamu terkadang masih terjadi di setiap *outlet* sehingga tamu merasa kurang puas dan kecewa. Maka dari itu, untuk mengatasi masalah tersebut adalah menerapkan *standard operational procedure, the 10 basics*, dan *core values* yang di berikan saat pelatihan atau *training*. Hal ini didukung pernyataan yang disampaikan oleh Auliya dan Aprilia (2017) bahwa untuk membuat makanan berkualitas tinggi, terutama di hotel, harus ada standar yang menunjukkan bahwa makanan memiliki nilai dan kualitas yang layak untuk dijual dan disajikan kepada tamu hotel.

3. Pelayanan Pramusaji

Terdapat beberapa kendala yang di hadapi pramusaji seperti menunjukkan sikap kurang ramah sehingga membuat tamu merasa kurang nyaman, pramusaji kurang sigap dalam membantu tamu, pramusaji kurang menguasai *product knowledge* sehingga terjadi *miss information* pada saat menjelaskan kepada tamu, kedatangan anak *trainee* baru yang belum mengetahui SOP pada setiap *outlet*, pramusaji tidak fokus dan panik saat kondisi ramai sehingga kurang memberikan pelayanan yang maksimal dan menimbulkan adanya komplain. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah diadakan pelatihan atau *training* secara rutin dengan tujuan untuk memberikan teori maupun praktik dalam mengembangkan *skill* dan *knowledge* yang berkaitan dengan *food and beverage service*. Adanya *training* secara rutin maka akan meminimalisir hambatan saat operasional, selain itu jika ada keluhan yang disampaikan oleh tamu dapat *report log comment* dan memberikan *service recovery* supaya tamu merasa nyaman dan di pedulikan terhadap keluhan yang sudah disampaikan. Hal ini didukung oleh pernyataan *Bartender Supervisor Semawis All-Day Dining Restaurant* dari hasil wawancara, menyatakan bahwa : “Kendala yang dihadapi pramusaji pada saat *high season* misal kurangnya *training hours* sehingga konsistensi dalam pelayanan tidak maksimal, selain itu terdapat tamu yang keterbatasan bahasa dan kita sebagai *waiter* harus mengerti apa yang diinginkan oleh tamu tersebut.” (Gunogoro, Kautsar, Falah, *Bartender Supervisor*, 2025).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber, penulis melihat bahwa kendala di *outlet Semawis All-Day Dining Restaurant* berkaitan dengan pelayanan yang

diberikan oleh tamu, akibat adanya kendala tersebut dapat mengganggu jalannya operasional dan tamu merasa kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal sehingga menimbulkan keluhan dari tamu. Hal tersebut, untuk meminimalisir adanya kendala bisa dengan melakukan *double check* sebelum melakukan kegiatan operasional serta harus memiliki *responsibility* sesuai *jobdesc* yang sudah diberikan. Oleh karena itu, perlu konsep kualitas pelayanan untuk menunjukkan kegiatan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai menurut teori Fitzsimmons dalam Audina dan Yusrizal (2018), kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi sebagai berikut :

1. *Reliability*, sebagai *food and beverage service* harus mampu menguasai *product knowledge*. Hal tersebut, dikarenakan sebagai *food and beverage service* memiliki tanggung jawab dalam melayani, menyajikan pesanan secara profesional dan memberikan informasi yang akurat sehingga tidak terjadi adanya *miss information* atau komplain.
2. *Responsiveness*, sebagai *food and beverage service* harus mempunyai kemampuan daya tanggap yang cepat untuk dapat membantu tamu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga tamu merasa puas dengan sikap yang cepat tanggap.
3. *Assurance*, semakin banyak *knowledge* dan kemampuan yang dimiliki pramusaji maka tamu merasa percaya dengan pelayanan diberikan. Serta mendapatkan kepercayaan dari tamu dalam menangani masalah dan dipercaya antar sesama staf.
4. *Empathy*, memiliki empati untuk merasakan apa yang dialami atau dirasakan oleh tamu, memberikan perhatian serta memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi.
5. *Tangible*, sebagai *food and beverage service* penampilan harus dijaga supaya tamu merasa nyaman pada saat dilayani seperti menggunakan *uniform* yang proper, menggunakan *make up*, menata rambut dengan dicepol atau *styling* rambut menggunakan gel rambut, dan tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan.

KESIMPULAN

1. Penerapan *standard operational procedure* di Padma Hotel Semarang sudah berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan adanya *the 10 basics* dan *the core values* yang sudah ditetapkan

oleh pihak manajemen hotel dan harus diterapkan oleh seluruh staf di Padma Hotel Semarang.

2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu yaitu pelatihan atau *training* secara berkala, survei rutin tingkat kepuasan tamu dengan *log comment* atau *mingle with the guest*, *service recovery* dengan memberikan *complimentary* sehingga dapat membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Kendala pada kualitas pelayanan meliputi komplain tamu, kualitas makanan dan minuman serta pelayanan pramusaji yang berkaitan dengan meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan

DAFTAR REFERENSI

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme kerja waiter dan waitress pada departemen food and beverage service dalam kaitan peningkatan kualitas pelayanan di opi indah hotel. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 108-112.
- Agustina, D. (2021). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Arikunto, S., 2019. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Auliya, A., & Aprilia, D. N. (2017). Pengaruh hygiene pengolahan makanan terhadap Kualitas makanan di Hotel Aston Rasuna Jakarta. *Jurnal Hospitality dan pariwisata*, 2(2).
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan tugas administrasi food & beverage service pada Hotel Santika Bsd City Serpong. In *Proceeding Seminar Nasional* (Vol. 1, No. 1.28-38).
- Fadhallah, R. A. (2021). Wawancara. Unj Press, (1).
- Fadli, M. D., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan E-commerce Shopee. *eProceedings of Management*, 8(5).
- Fathony, A. A., & Meilani, M. (2024). Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyusunan Laporan Pemeliharaan Barang Milik Daerah (BMD) pada Kantor Kecamatan Baleendah. *AKURAT| Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 15(02), 78-85.

- Haitami, M. H., & Situmorang, S. H. (2019). Analisis Pengaruh Service Failure terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Service Recovery pada Pelanggan OYO di Kota Medan. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 236-250.
- <https://kemenpar.go.id/> diakses pada 14 Maret 2025
- Hurdawaty, R., & Sulistiyowati, R. (2018). Preferensi Wisatawan Terhadap Pemilihan Hotel (Studi Kasus Hotel Budget Di Jakarta). *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 3(3), 321-343.
- Jumheri, S., & Paludi, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 20(02), 231-244.
- Kawatak, S. Y., Semuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 1-8.
- Kristianto, Y. (2016). Hospitalitas sebagai Alat Kesadaran Muka dalam Interaksi Layanan di Ranah Pariwisata. *LITERA: Jurnal Litera Bahasa dan Sastra*, 2(1).
- Lesmana, R., & Ratnasari, D. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Octaviani, V. A., & Asrori, I. (2024). Anaisis Pengaruh Service Quality Dan Complain Handling Terhadap Customer Satification Pada Nite And Day Hotel Melawi: Anaisis Pengaruh Service Quality Dan Complain Handling Terhadap Customer Satification Pada Nite And Day Hotel Melawi. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 22(1), 11-11.
- Putra, M. I. S. (2023). Strategi Komunikasi Penanganan Komplain pada Hotel Cakra Kembang Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Rahayu, E., Oemiati, S., & Asmarani, R. (2022). Maksimalisasi Pelayanan Prima Melalui Pelatihan Bahasa Asing Praktis Bagi Serikat Pekerja Pariwisata Borobudur di Desa Kajoran Magelang. *Abdimas Galuh*, 4(2), 577-485.

- Rahayu, Y. C., Ajie, M. S. U., & Akiriningsih, T. (2016). Analisis pengaruh strategi pengelolaan pelayanan tamu VIP terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Novotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(1), 26-49.
- Ramadhan, R. (2022). Ta: Respons Manajemen Grand Elty Krakatoa Terkait Guest Comment Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).
- Saputra, A. G., & Suwanti, S. (2021). Peran Peningkatan Pelayanan Pramusaji Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 12-19.
- Sari, L. K., Akiriningsih, T., & Nugroho, B. Y. (2021). Pengaruh Strategi Service Center Dalam Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tamu Pada Resinda Hotel Karawang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1), 11-20.
- Sebayang, Y. B. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Food And Beverage Department Pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit. *Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(1), 55-62.
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 19th ed. Alfabeta, Bandung.
- Sulam, S., Domopolii, M., & Dilo, A. U. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo:-. *Al-Buhuts*, 15(2), 01-20.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73-84.
- Suryadi, D. (2020). Service Quality In Case: Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery). *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 21(1), 83-105.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

- Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46-58.
- Tombeg, M. R., & Wijanarko, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Food And Beverage Service Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Sintesa Peninsula Hotel Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 3(2).
- Vicky, A. (2023). Indonesia Guest Comment Card Sebagai Bahan Evaluasi Kompetensi Guest Service Agent Terhadap Kepuasan Tamu Di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia: Guest Comment Card Sebagai Bahan Evaluasi Kompetensi Guest Service Agent Terhadap Kepuasan Tamu Di MH Hotel Ipoh, Perak, Malaysia. *Jurnal Lemondial Business School*, 9(3), 1-11.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Department Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.
- Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia. edu*, 1-10.
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan operasional food and beverage department dalam pencapaian excellent service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 10(2), 154-161.
- Yosep, H., & Septemuryantoro, S. A. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 186-195.
- Yuspasari, N., & Dharma, R. F. (2021). Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Pada Karyawan Food And Beverage Product Hotel Pyramid Suites Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 3(1), 56-70.