

PENTINGNYA KETERSEDIAAN PERALATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TAMU DI RESTORAN PROMENADE CAFE HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA

Fera Dhian Anggraini¹, Maria Devina Stevany²

¹ Akademi Pariwisata Indraprasta

² Akademi Pariwisata Indraprasta

feestroby@gmail.com

Abstrak

Dewasa ini persaingan dalam bisnis industri pariwisata pada umumnya, dan industri perhotelan pada khususnya terlihat sangat marak dan meningkat. Hotel sebagai salah satu faktor penunjang utama dalam dunia pariwisata, kehadirannya menjadi sangat penting bagi para wisatawan yang ingin menginap di tempat-tempat tujuan wisata. Hotel yang berperan sebagai penyedia layanan akomodasi dan penjual jasa kepada wisatawan, harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan mempunyai fasilitas yang lengkap guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. Hotel dituntut untuk mampu menghadirkan ciri khasnya dengan mengedepankan produk unggulannya supaya dapat bersaing dengan hotel lainnya. Seperti halnya Hotel New Saphir Yogyakarta yang memiliki restoran di dalamnya dengan desain yang menarik dan *instagramable*, yaitu Restoran Promenade Cafe.

Salah satu fasilitas yang harus dimiliki oleh sebuah hotel adalah adanya restoran sebagai tempat makan dan minum para tamu. Bagian *Food and Beverage Product* menjadi bagian penting untuk dapat menghadirkan menu-menu makanan dan minuman yang variatif serta bercita rasa tinggi sedangkan bagian *Food and Beverage Service* menjadi penunjang dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi tamu. *Waiter* atau *waitress* harus bisa melayani tamu dengan baik yang didukung oleh ketersediaan peralatan restoran yang memadai. Dengan adanya ketersediaan peralatan yang memadai di Restoran Promenade Cafe yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan memiliki dampak yang besar bagi kualitas pelayanan kepada tamu, sehingga dapat membantu menciptakan kepuasan terhadap tamu di Hotel New Saphir Yogyakarta.

Kata Kunci : Ketersediaan Peralatan, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata dunia telah mengalami banyak perubahan di berbagai sektor. Dengan adanya perkembangan

pariwisata yang terjadi dewasa ini, menjadikannya mampu menciptakan pertumbuhan ekonomi yang cepat bagi

negara-negara penerima wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Pariwisata di Indonesia juga sudah banyak mengalami perkembangan. Dunia pariwisata saat ini sedang menjadi ajang bisnis yang sangat bergengsi. Banyak orang mengeluarkan uang untuk membahagiakan diri dengan menghabiskan sejumlah uang dan waktu luang. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi yang penting, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia jumlahnya selalu mengalami kenaikan dalam setiap tahunnya.

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi pembangunan yang sudah dirancang oleh pemerintah. Hal ini disebabkan karena pariwisata memiliki peran penting sebagai salah satu sumber pemasukan devisa negara terbesar. Sebutan Kota Pariwisata telah lama diberikan sebagai predikat untuk Kota Yogyakarta. Yogyakarta banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Kota ini sangat diminati karena mempunyai berbagai macam tempat wisata, seperti wisata budaya, wisata alam, wisata religi, wisata edukasi, wisata kuliner, dan lain sebagainya. Kegiatan operasional pariwisata harus didukung oleh fasilitas-fasilitas penunjang supaya dapat berjalan dengan maksimal. Fasilitas-fasilitas penunjang tersebut diantaranya adalah hotel, restoran, tempat parkir, tempat ibadah, pusat-pusat penjualan oleh-oleh, dan lain-lain.

Yogyakarta sebagai kota tempat tujuan wisata terbesar kedua setelah Bali selalu melakukan perubahan-perubahan yang signifikan untuk dapat menunjang kegiatan pariwisatanya, diantaranya adalah dengan meningkatnya jumlah hotel dan restoran yang ada di kawasan Kota Yogyakarta. Hotel dan restoran merupakan salah satu faktor penunjang utama kegiatan pariwisata. Hubungan antara industri perhotelan dengan sektor pariwisata adalah hubungan timbal balik dan saling membutuhkan. Hotel memerlukan sektor pariwisata yang ramai dengan banyak wisatawan yang menginap di hotel tersebut. Sementara itu, sektor pariwisata memerlukan hotel yang berkualitas untuk akomodasi para wisatawan. Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tidak dapat dipisahkan.

Perkembangan hotel di Kota Yogyakarta tergolong sangat menarik dan tumbuh subur. Hal ini terlihat dari semakin maraknya pembangunan-pembangunan hotel baru, mulai dari hotel bintang 5, bintang 4, bintang 3, bintang 2 dan bahkan hotel-hotel yang tidak berbintang. Pihak manajemen hotel masing-masing merancang hotelnya dengan berbagai macam keunggulan yang dimilikinya. Selain pelayanan yang baik, keunggulan sebuah hotel juga bisa dilihat dari kebersihannya, lokasinya, fasilitasnya, menu-menu masakannya, dan lain-lain. Hotel-hotel berlomba untuk memberikan sajian yang menarik dan pelayanan yang

bagus supaya dapat membekas dihati para pengunjungnya dengan harapan pengunjung akan datang kembali ke hotel tersebut.

Maraknya pertumbuhan hotel di Yogyakarta, menjadikan pengelola hotel bergerak untuk bersaing dalam membangun hotelnya guna mendapatkan *occupancy* yang tinggi, sehingga muncul persaingan harga, pelayanan, fasilitas, dan lain-lain. Untuk mendapatkan tingkat hunian yang tinggi hotel harus selalu mengikuti perkembangan zaman dengan menerapkan sistem-sistem terbaru melalui pelayanannya dan melakukan perubahan-perubahan yang baik guna meningkatkan kualitas layanan terhadap tamu. Hotel harus memiliki semua sarana-sarana kelengkapan yang dibutuhkan tamu melalui fasilitas-fasilitas di dalamnya.

Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di pusat Kota Yogyakarta, tepatnya berada di Jalan Laksa Adisucipto No. 38, Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta. Hotel New Saphir menjadi salah satu hotel yang banyak dituju oleh wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun mancanegara karena lokasinya yang terletak di kawasan bisnis dan pusat perbelanjaan. Hotel New Saphir memiliki 207 kamar termasuk kamar tipe suite, dan dilengkapi dengan 14 ruang pertemuan, *lobby* yang luas, restoran, *lounge*, kolam renang di luar ruangan, lapangan tenis dan *gym*. Hotel ini memiliki akses internet melalui jaringan *wifi* yang akan

memungkinkan setiap tamu untuk dapat terhubung dengan internet selama berada di kawasan hotel.

Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan kategori hotel bintang 4 yang mampu bersaing dengan hotel lain dalam menarik minat pengunjung dengan berbagai macam fasilitas menarik yang dimilikinya. Salah satu fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Hotel New Saphir adalah restoran, yaitu Restoran Promenade Cafe. Promenade Cafe berada di tengah area Hotel New Saphir Yogyakarta yang dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel dengan aneka menu makanan dan minuman yang lezat dan menarik. Hidangan di dalam Promenade Cafe diolah dan dimasak oleh *chef* profesional dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas. Untuk menghasilkan menu makanan dan minuman yang berkualitas, Promenade Cafe memperkerjakan karyawan-karyawan yang kompeten dibidangnya dan didukung oleh persediaan peralatan restoran yang lengkap. Ketersediaan peralatan restoran dan sumber daya manusia yang baik memberikan pengaruh bagi kualitas pelayanan serta kualitas menu masakan sehingga dapat membantu hotel untuk menaikkan pendapatan karena tamu merasa puas dengan layanan yang diberikan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif

memiliki kegunaan untuk memahami interaksi sosial dan memahami perasaan orang yang sulit untuk dimengerti (Sugiyono, 2010).

Metode penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi untuk menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang dialami.

Dalam penelitian ini data penelitian diperoleh melalui data penelitian primer dan sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh berasal dari sumber-sumber primer, yakni data yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Pengumpulan data primer memerlukan penghayatan peneliti terhadap objek yang diteliti, terutama untuk memperoleh informasi yang bersifat kualitatif. Cara yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah melalui metode survei, yakni dengan melakukan komunikasi terhadap responden. Metode lainnya yang sering digunakan adalah metode observasi, sedangkan data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung berasal dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Penggunaan data sekunder akan sangat menguntungkan peneliti karena dapat menghemat waktu, tenaga, dan dana. Data sekunder dapat

dikumpulkan dalam waktu yang relatif lebih singkat daripada waktu yang digunakan untuk mengumpulkan data primer.

Metode pengumpulan data diperoleh melalui:

a. Metode Survei

Pengumpulan datanya dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden baik lisan maupun tulisan. Adapun metode surveinya dilakukan melalui survei keadaan dan survei pendapat. Survei keadaan diperoleh dengan meminta responden untuk memberikan informasi tentang kegiatan yang dilakukan di Hotel New Saphir Yogyakarta dalam kurun waktu tertentu sedangkan survei pendapat diperoleh dengan cara meminta responden untuk mengekspresikan, menaksir atau menilai tentang kegiatan yang dilakukan di Hotel New Saphir Yogyakarta.

b. Metode Observasi

Pengumpulan datanya dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini objek penelitiannya adalah Restoran Promenade Cafe yang berada di dalam Hotel New Saphir Yogyakarta.

c. Metode Eksperimen

Pengumpulan datanya dilakukan dengan penyusunan tes, model atau percobaan untuk menstimulasi keadaan nyata. Inti dari metode ini adalah pengukuran variasi yang terjadi dalam satu aktivitas atau lebih.

d. Metode Dokumentasi

Pengumpulan datanya dilakukan dengan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Penulis mengumpulkan data pendukung penelitian berupa foto dan brosur dari Hotel New Saphir Yogyakarta untuk menyempurnakan penelitian sebagai faktor yang paling penting dalam sebuah penelitian.

e. Metode Kepustakaan

Pengumpulan datanya dilakukan dengan membaca buku-buku rujukan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dengan melakukan telaah pustaka. Buku-buku yang digunakan sebagai rujukan diakses dari berbagai perpustakaan.

Dalam usahanya menganalisis data yang telah dikumpulkan melalui metode survei, observasi, eksperimen, dokumentasi maupun kepustakaan, maka dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu dengan menyajikan dan menginterpretasikan gambaran objektif terhadap hasil penelitian.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Peralatan

Peralatan adalah suatu alat ataupun bisa berbentuk tempat yang gunanya untuk mendukung berjalannya suatu pekerjaan. Peralatan pada umumnya lebih tahan lama (masa manfaatnya lebih tahan lama) jika dibandingkan dengan perlengkapan (*supplies*). Peralatan biasanya bersifat sebagai alat utama, penempatannya berada di area utama, mudah digunakan dan fleksibel.

Berkaitan dengan perusahaan, peralatan dibagi menjadi 2 jenis, yaitu peralatan kecil dan peralatan besar:

1. Peralatan kecil adalah barang-barang yang memiliki kriteria sebagai peralatan namun berupa material-material kecil yang perannya sebagai pelancar pekerjaan. Peralatan kecil masuk dalam aktiva tetap yang artinya harus disusutkan.
2. Peralatan besar adalah peralatan yang merupakan aset atau aktiva perusahaan yang mungkin dapat dijual kembali atau dapat menghasilkan pendapatan. Peralatan ini akan masuk ke dalam saldo aktiva tetap saat pembeliannya yang artinya perlu penyusutan.

Berdasarkan penggolongan jenis peralatan tersebut, berikut adalah ciri-ciri peralatan:

1. Termasuk barang tidak habis pakai sehingga terdapat biaya penyusutan.
2. Bisa dijual kembali meskipun ada penurunan harga saat dijual kembali.
3. Masa pemakaiannya bisa lebih dari 1 tahun.
4. Umumnya lebih mahal dan biasanya relatif lebih besar.
5. Biasanya dipakai menggunakan bantuan listrik atau bahan bakar.
6. Tujuan keberadaannya adalah sebagai pendukung jalannya usaha.
7. Dalam pembeliannya yang dicatat dalam laporan keuangan, peralatan masuk ke dalam aktiva tetap (*fixed asset*).

3.2. Kinerja

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Notoatmodjo (2003), kinerja tergantung pada kemampuan pembawaan (*ability*), kemampuan yang dapat dikembangkan (*capacity*), bantuan untuk terwujudnya *performance* (*help*), inisiatif materi maupun non materi (*incentive*), lingkungan (*environment*), dan evaluasi (*evaluation*). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas fisik individu (keterampilan dan kemampuan, pendidikan dan keserasian), lingkungan (termasuk *insentive* atau

non *insentive*) dan teknologi. Bernadin dan Russel (1993) menyatakan bahwa kinerja sebagai catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu kegiatan atau pekerjaan tertentu dalam periode tertentu pula.

Menurut A.A Prabu Mangkunegara dalam bukunya Evaluasi Kinerja SDM (2005), manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus menerus oleh pimpinan kepada karyawan. A.A Prabu Mangkunegara mengemukakan tujuan dari pelaksanaan manajemen kinerja, bagi para pimpinan dan manajer adalah:

1. Mengurangi keterlibatan dalam semua hal
2. Menghemat waktu
3. Adanya kesatuan pendapat dan mengurangi kesalahpahaman diantara pegawai
4. Mengurangi frekuensi situasi dimana atasan tidak memiliki informasi pada saat dibutuhkan
5. Pegawai mampu memperbaiki kesalahannya dan mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya kesalahan

Evaluasi kerja selanjutnya didefinisikan sebagai *Society for*

Human Resource Management yaitu: “*The process of evaluating how well employees perform their jobs when compared to a set of standards, and then communicating that information to employees.* (Proses mengevaluasi sejauh mana kinerja aparatur dalam bekerja ketika dibandingkan dengan serangkaian standar, dan mengkomunikasikan informasi tersebut pada aparatur).” Dalam (Wirawan, 2009).

3.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki oleh pengusaha, termasuk para pengusaha yang menjalankan bisnisnya di industri perhotelan, baik yang baru saja memulai bisnisnya ataupun yang sudah bertahun-tahun menjalankan bisnisnya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan dari konsumen.

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan

kepuasan pelanggan. Dimana hal tersebut dapat diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lainnya yang sejenis.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2010).

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, oleh James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (dalam Sulastiyono, 2001) menjelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui 5 prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu meliputi:

- a. Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu
- b. Responsif (*responsiveness*) adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu
- c. Kepastian/jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri pegawai
- d. Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian pada individu atau tamu secara khusus

e. Nyata (*tangible*) adalah sesuatu yang nampak atau nyata, yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu proses penting dalam meningkatkan kualitas perusahaan bagi pelanggan sehingga banyak perusahaan yang menjadikan budaya pelayanan sebagai standar sikap orang di dalam perusahaan. Budaya pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi akan menciptakan nilai-nilai pelayanan, yang akan mempengaruhi tingkat pengulangan pelanggan dalam membeli produk.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

1. Memiliki karyawan yang profesional
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
3. Tersedianya berbagai macam produk yang diinginkan
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan
5. Mampu melayani pelanggan dengan cepat, tanggap, dan tepat
6. Mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

3.4. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu atau pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang diperoleh dengan kenyataan.

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam kualitas pelayanan produk dan jasa. Adanya peningkatan pendapatan masyarakat, perkembangan industri, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tingkat pendidikan yang semakin tinggi, deregulasi dan kebijakan pemerintah di bidang industri perhotelan telah mengakibatkan perubahan dalam sistem nilai (Budi, 2013).

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian barang atau jasa. Kotler dan Keller (dalam Priansa, 2017)

menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang maupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunanya.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan, dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor pelayanan:

- a. Kualitas produk
- b. Harga
- c. Lokasi
- d. Merek
- e. Pembungkus
- f. Desain
- g. Warna

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana pengaruh antara ketersediaan peralatan terhadap kinerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Restoran Promenade Cafe Hotel New Saphir Yogyakarta.

Ketersediaan dan kelengkapan semua peralatan di Restoran Promenade Cafe sangat berpengaruh terhadap kinerja staf *Food and Beverage Service* di Hotel New Saphir Yogyakarta dikarenakan berhubungan langsung dengan tamu atau pelanggan. Dengan tersedianya peralatan yang memadai maka akan mempermudah kinerja dan kegiatan operasional *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu, sehingga kualitas pelayanan menjadi maksimal dan tamu merasa puas karena semua kebutuhannya dapat terpenuhi, dan restoran serta karyawan akan terhindar dari komplain.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan pada Restoran Promenade Cafe memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel New Saphir Yogyakarta. Peralatan yang dimiliki oleh Promenade Cafe lengkap dan memadai sehingga kinerja karyawan dapat terlaksana dengan baik, cepat, tepat, dan efisien. Adanya kelengkapan peralatan membuat kualitas pelayanan menjadi

semakin prima. Ketersediaan peralatan merupakan salah satu faktor utama dalam kegiatan operasional Restoran Promenade Café. Oleh karena itu, ketersediaan peralatan harus selalu dilakukan pengecekan secara rutin dan terperinci.

Berikut merupakan beberapa faktor penyebab kurangnya ketersediaan peralatan:

- a. Adanya peralatan yang hilang
- b. Adanya peralatan yang rusak dan usang
- c. Peralatan yang dipinjam dan belum dikembalikan
- d. Belum membeli peralatan baru

Ketersediaan peralatan Restoran Promenade Cafe belum sepenuhnya dimiliki secara lengkap. Terdapat beberapa peralatan yang masih kurang dan belum terpenuhi, salah satunya adalah ketersediaan peralatan *silverware* di *banquet section* masih sangat minim dan tidak mencukupi sehingga dapat menghambat kinerja.

Ketersediaan peralatan sangat mempengaruhi kepuasan tamu. Jika peralatan sudah memadai, maka seorang *waiter* atau *waitress* akan dapat melayani tamu dengan maksimal, sehingga tamu yang dilayani akan merasakan kepuasan tersendiri karena kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Pencapaian kepuasan tamu tidak terlepas dari peralatan yang

disediakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Promenade Cafe Hotel New Saphir Yogyakarta. Pelayanan meliputi upaya tindakan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* di Restoran Promenade Cafe sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan tamu. Jika melihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Restoran Promenade Cafe Hotel New Saphir Yogyakarta. Oleh karena itu, restoran harus mampu memberikan keseimbangan antara ketersediaan peralatan dan kualitas pelayanan. Apabila hanya mengoptimalkan ketersediaan peralatan saja tanpa memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, maka tamu akan merasa bahwa kebutuhannya belum terpenuhi. Sebaliknya, apabila hanya mengoptimalkan kualitas pelayanan saja tanpa memperhatikan ketersediaan peralatan, maka tamu juga akan merasa bahwa kebutuhannya belum terpenuhi. Oleh karena itu, keseimbangan antara ketersediaan peralatan dan kualitas pelayanan yang difungsikan secara bersamaan akan memberikan dampak terpenuhinya kebutuhan pengunjung.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa:

- a. Ketersediaan peralatan *silverware* di *banquet section* Restoran Promenade Cafe Hotel New Saphir Yogyakarta masih sangat minim dan tidak mencukupi sehingga dapat menghambat kinerja.
- b. Kualitas pelayanan seorang *waiter* atau *waitress* sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dan kelayakan peralatan. Jika peralatan yang akan digunakan untuk operasional sudah lengkap dan memadai, maka kualitas pelayanan seorang *waiter* atau *waitress* juga akan baik dan maksimal.
- c. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh ketersediaan peralatan. Jika peralatan sudah memadai, maka seorang *waiter* atau *waitress* akan dapat melayani tamu dengan maksimal, sehingga tamu dapat merasakan bahwa kebutuhannya telah terpenuhi.

5.2. Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil saran sebagai berikut:

- a. Terkait ketersediaan peralatan yang belum dimiliki oleh Restoran

Promenade Cafe pada bagian *banquet* sebaiknya jumlahnya dicukupi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) supaya tidak menghambat kinerja karyawan.

- b. *Management Food and Beverage Service* harus lebih teliti dan cermat dalam mengecek ketersediaan peralatan restoran.

6. REFERENSI

- Benardin, H.J. & Russel, J.E.A. 1993. *Human Resource Management an Experiential Approach*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lovelock, C dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A.A.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2010. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.