Birokrasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi
ISSN Cetak : XXXX-XXXX ISSN Online : XXXX-XXXX
Volume 03 Nomor 03, September 2026

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FOOD & BEVERAGE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI INDUSTRI PERHOTELAN TURKI

Siti Nur Aisyah
Universitas Nusa Putra
Email: siti.aisyah_mn22@nusaputra.ac.id

## ABSTRAK

Dalam industri perhotelan internasional, kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam membentuk pengalaman dan kepuasan tamu, khususnya pada sektor *Food and Beverage* (F&B). Artikel ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan waitress terhadap tingkat kepuasan tamu restoran berdasarkan hasil pelaksanaan program internship (SCP) di dua hotel berbintang dengan konsep operasional yang berbeda di Turki, yaitu Selene Beach & Spa Hotel (*Adults Only* +16) di Antalya dan Adempira Thermal & Spa Hotel (*Family Hotel*) di Pamukkale. Metode yang digunakan dalam kajian ini berbasis pendekatan deskriptif-kualitatif melalui observasi partisipatif langsung selama operasional kerja harian dari Mei 2025 hingga Januari 2026, wawancara mendalam yang bersifat informal dengan pihak supervisor departemen, serta analisis catatan lapangan selama penugasan magang. Hasil analisis lapangan menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan penyajian (*responsiveness*), sikap ramah dan etika komunikasi staf (*assurance & empathy*), pemahaman mendalam atas menu (*competence*), serta higienitas dan kebersihan area makan (*tangibles*) menjadi determinan utama yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tamu restoran. Lebih jauh lagi, studi ini mengidentifikasi bahwa perbedaan segmen pasar (dewasa eksklusif vs keluarga) mengharuskan adaptasi karakteristik pelayanan yang fleksibel guna mengoptimalkan loyalitas tamu. Hasil komparasi menunjukkan sistem kerja di Turki memiliki keunggulan pada aspek efisiensi operasional tinggi dan fleksibilitas penugasan dinamis jika dibandingkan dengan ekosistem kerja perhotelan konvensional.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Food & Beverage; Kepuasan Tamu; Waitress; Industri Perhotelan Turki; Selene Beach; Adempira Hotel

## *ABSTRACT*

*In the international hospitality industry, service quality plays a crucial role in shaping guest experiences and satisfaction, particularly within the Food and Beverage (F&B) sector. This academic article aims to analyze the impact of waitress service quality on restaurant guest satisfaction, based on an internship program (SCP) conducted at two star-rated hotels in Turkey with distinct operational concepts: Selene Beach & Spa Hotel (Adults-Only, 16+) in Antalya and Adempira Thermal & Spa Hotel (Family Hotel) in Pamukkale. The study employs a descriptive-qualitative approach involving direct participant observation during daily operations from May 2025 to January 2026,*

*informal in-depth interviews with department supervisors, and an analysis of field notes recorded during the internship. Field analysis reveals that key service quality dimensions—specifically service speed (responsiveness), staff friendliness and communication etiquette (assurance and empathy), menu knowledge (competence), and dining area hygiene and cleanliness (tangibles)—are primary determinants significantly influencing restaurant guest satisfaction. Furthermore, the study identifies that differing market segments (exclusive adult-only vs. family-oriented) necessitate flexible service adaptations to optimize guest loyalty. A comparative analysis indicates that the Turkish work system excels in operational efficiency and dynamic task flexibility when compared to conventional hospitality work ecosystems.*

*Keywords : Service Quality; Food & Beverage; Guest Satisfaction; Waitress; Turkish Hospitality Industry; Selene Beach; Adempira Hotel*

## A.Pendahuluan

Industri perhotelan internasional merupakan bagian integral sekaligus motor penggerak utama pariwisata global yang mengalami akselerasi pertumbuhan sangat pesat pasca-pandemi. Turki, khususnya kawasan Antalya dan Pamukkale, merupakan destinasi wisata kelas dunia yang berkontribusi sangat besar terhadap perekonomian nasional melalui penyerapan devisa dan penyediaan fasilitas akomodasi premium. Di dalam ekosistem operasional sebuah hotel, Departemen *Food & Beverage* (F&B) memegang peranan yang sangat vital dan strategis. Departemen ini tidak sekadar berfungsi menyediakan pemenuhan kebutuhan dasar makanan dan minuman bagi para tamu, namun juga bertindak sebagai salah satu pusat penghasil pendapatan *(revenue center)* terbesar bagi hotel di samping penyewaan kamar. Staf garis depan (*frontliner*), khususnya *waitress*, menjadi ujung tombak pelayanan yang berinteraksi secara intensif dan langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, performa dan kualitas layanan yang diberikan oleh waitress memiliki implikasi langsung dan signifikan terhadap pembentukan persepsi citra hotel serta tingkat kepuasan total yang dirasakan oleh tamu.

Berdasarkan tinjauan literatur manajemen pemasaran jasa modern, kepuasan pelanggan secara konseptual ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk menyelaraskan antara ekspektasi yang diharapkan konsumen dengan realitas pelayanan yang diterima di lapangan. Kualitas pelayanan tidak lagi diukur secara

parsial hanya dari kelezatan hidangan yang disajikan, melainkan dievaluasi melalui indikator holistik yang mencakup kecepatan respons pelayanan (*responsiveness*), jaminan keramahan dan profesionalisme staf (*assurance*), empati terhadap kebutuhan personal tamu (*empathy*), serta kebersihan serta estetika fasilitas fisik (*tangibles*). Melalui program magang internasional yang dilaksanakan di dua properti berbintang lima dengan segmentasi pasar kontras—yaitu Selene Beach & Spa Hotel yang menerapkan konsep eksklusif khusus dewasa (*Adults Only* +16) di Alanya-Antalya, dan Adempira Thermal & Spa Hotel yang mengusung konsep ramah keluarga (*Family Hotel*) di Pamukkale-Denizli—penulis menemukan adanya kebutuhan mendesak untuk menganalisis bagaimana standarisasi kualitas pelayanan F&B diimplementasikan pada karakteristik tamu yang berbeda demi mendongkrak kepuasan pelanggan secara optimal.

## B. Metode Penelitian (

Kajian ilmiah ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan pendekatan studi kasus lapangan (*field case study*) untuk membedah fenomena kualitas pelayanan F&B pada industri perhotelan internasional di Turki. Subjek utama pengamatan adalah interaksi pelayanan harian yang dilakukan oleh waitress dengan para tamu restoran di dua lokasi magang kerja. Proses pengumpulan data primer dilakukan secara intensif selama periode pelaksanaan program magang yang berlangsung dari tanggal 2 Mei 2025 hingga Januari 2026.

Instrumen utama pengumpulan data dalam artikel ini meliputi tiga teknik:

1. Observasi Partisipatif, di mana penulis terlibat langsung sebagai waitress dalam operasional pelayanan harian, mengamati langsung kendala kerja, kecepatan penyajian, serta keluhan langsung dari konsumen;.
2. Wawancara Informal Mendalam (*In-depth Interviews*) bersama dengan *Food & Beverage Supervisors, Outlet Managers, serta Head Barista* di kedua hotel guna mengeksplorasi kebijakan manajemen, standar operasional prosedur (SOP) internasional, serta evaluasi berkala atas kinerja pelayanan.

3. Dokumentasi Lapangan dan Catatan Harian *(Field Logs)* yang merekam dinamika operasional di area coffee bar Selene Beach & Spa Hotel serta lobby bar Adempira Thermal & Spa Hotel. Selanjutnya, data kualitatif yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis tematik (*thematic analysis)* dengan mereduksi data, menyajikan data ke dalam matriks komparatif, serta menarik kesimpulan teoretis yang kuat mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Waitress Terhadap Kepuasan Tamu

Hasil observasi partisipatif dan analisis operasional di lapangan menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh waitress memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap tingkat kepuasan para tamu di restoran hotel. Berdasarkan integrasi konsep pemikiran *SERVQUAL* dengan kondisi riil operasional F&B di Turki, ditemukan lima dimensi utama yang menentukan kepuasan tamu:

- **Kecepatan Pelayanan (*Responsiveness*):** Kemampuan *waitress* untuk menyajikan pesanan makanan dan minuman secara cepat, tepat, serta sigap dalam merespons panggilan tamu menjadi indikator paling vital saat jam sibuk (*rush hours).*
- **Sikap dan Etika Komunikasi (*Assurance & Empathy*):** Penggunaan bahasa penutur yang sopan, kontak mata yang ramah, serta penanganan keluhan tamu dengan sikap tenang dan solutif menumbuhkan rasa aman, dihargai, dan dihormati pada diri tamu.
- **Pemahaman Terhadap Menu (*Competence*):** *Waitress* internasional dituntut menguasai informasi detail mengenai komposisi hidangan, potensi alergen (*allergy awareness*), serta mampu memberikan rekomendasi menu (*suggestive selling*) secara meyakinkan.
- **Kebersihan dan Higienitas Area (*Tangibles*):** Kerapian fisik seragam waitress, *higienitas* peralatan makan (*cutleries*, *glassware*), serta kebersihan meja makan secara langsung membangun impresi pertama yang positif.

- **Kerjasama Tim dan Sinergi Operasional:** Kelancaran koordinasi antara pelayan di depan (*front of the house*) dengan kru dapur atau bar (*back of the house*) meminimalkan terjadinya kesalahan pesanan (*miscommunication*).

### 3.2 Analisis Komparatif Karakteristik Pelayanan Berdasarkan Konsep Hotel

Perbedaan model bisnis dan segmentasi demografis antara kedua hotel tempat pelaksanaan magang menuntut adanya fleksibilitas taktis dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh staf frontliner. Di Selene Beach & Spa Hotel, interaksi pelayanan lebih berfokus pada pemenuhan aspek psikologis kenyamanan individu yang bersifat tenang dan eksklusif. Sementara di Adempira Thermal & Spa Hotel, dinamika kerja dikondisikan untuk menghadapi volume perputaran tamu yang masif serta interaksi yang ramah anak. Penyesuaian pola komunikasi, manajemen emosi, dan prioritas kecepatan ini menjadi penentu utama efektivitas Pelayanan harian di masing-masing property perhotelan Turki

Penelitian lapangan ini menemukan adanya perbedaan signifikan dalam penerapan karakteristik dan orientasi pelayanan F&B yang disebabkan oleh perbedaan mendasar dari konsep akomodasi dan segmentasi pasar yang dibidik oleh kedua hotel tempat internship, sebagaimana dirangkum dalam tabel di bawah ini:

*Tabel 1*. **Matriks Komparatif Karakteristik Pelayanan Berdasarkan Konsep Hotel**

| Dimensi Komparatif | Selene Beach & Spa Hotel | Adempira Thermal & Spa Hotel |
|---|---|---|
| Konsep Dasar & Segmen Pasar | Adults Only (+16). Mengutamakan ketenangan, privasi tinggi, dan eksklusivitas tamu dewasa. | Family Hotel. Melayani multi-generasi (anak-anak, orang tua) dengan fokus kebersamaan. |
| Karakteristik Utama Pelayanan | Tenang, formal, personal, detail, dan mengutamakan estetika tinggi (luxury service). | Ramah, bersahabat, dinamis, fleksibel, serta mengedepankan kesabaran ekstra. |
| Fokus Unit Kerja Penulis | Coffee Bar sebagai Barista. Menuntut keahlian artisan kopi dan penyajian estetis. | Lobby Bar sebagai Staf Bar. Menuntut kecepatan tinggi, variasi produk luas, dan volume besar. |
| Tantangan Utama Lapangan | Mempertahankan ketenangan suasana dan akurasi tinggi pesanan premium. | Menghadapi tingginya perputaran tamu (high turnover) dan permintaan anak-anak. |

### 3.3 Studi Banding Sistem Kerja Hospitality Internasional (Turki) dan Indonesia

Melalui keterlibatan langsung di industri hospitality internasional Turki, ditemukan beberapa perbedaan fundamental antara sistem kerja perhotelan di luar negeri dengan sistem kerja domestik di Indonesia. Aspek pembeda utama terletak pada efisiensi tenaga kerja dan fleksibilitas struktur organisasi kerja. Di Turki, industri perhotelan menerapkan sistem pembagian kerja yang sangat dinamis, di mana seorang staf frontliner dituntut memiliki kompetensi lintas fungsi (*cross-functional skills*). Sebagai contoh, seorang waitress tidak hanya bertugas mengantarkan makanan, tetapi juga harus menguasai operasional bar dasar, clearing table secara mandiri, hingga penanganan kasir jika diperlukan, yang didukung oleh pemanfaatan teknologi integrasi sistem POS (*Point of Sales)* yang canggih.

Sebaliknya, ekosistem kerja perhotelan di Indonesia cenderung menerapkan pembagian divisi tugas yang lebih kaku, terstruktur, dan hierarkis, yang terkadang memperlambat alur koordinasi penyelesaian masalah operasional di lapangan. Meskipun Indonesia memiliki keunggulan komparatif yang sangat kuat pada aspek keramahtamahan alami yang tulus (*genuine hospitality/warmth*), sistem manajemen kerja di Turki memberikan pelajaran berharga mengenai pentingnya efisiensi operasional, ketegasan etika profesional, serta ketahanan kerja yang tinggi (*high endurance)* terutama dalam menghadapi lonjakan kunjungan wisatawan pada musim puncak (*high season).*

## D. Kesimpulan

Pelaksanaan program Internship Internasional melalui jalur Study Completion Program (SCP) di Selene Beach & Spa Hotel dan Adempira Thermal & Spa Hotel, Turki, memberikan pembuktian empiris bahwa kualitas pelayanan waitress memiliki korelasi linear dan pengaruh yang sangat signifikan dalam mendongkrak tingkat kepuasan tamu restoran. Dimensi kecepatan pelayanan, kompetensi pemahaman menu, etika komunikasi interpersonal, kebersihan fisik, serta kesolidan kerja sama internal tim merupakan pilar utama keberhasilan operasional hospitality. Selain itu, adaptasi strategi pelayanan yang diselaraskan dengan segmentasi pasar hotel—baik

konsep Adults Only maupun Family Hotel—terbukti efektif menciptakan pengalaman makan yang berkesan bagi konsumen. Studi banding sistem kerja memperlihatkan bahwa adopsi efisiensi kerja tinggi dan fleksibilitas fungsional staf dari model industri Turki dapat menjadi referensi berharga bagi peningkatan daya saing SDM pariwisata Indonesia.

.

## DAFTAR PUSTAKA

ANTARA News. (2025). Kontribusi Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah Terhadap Stabilitas Ekonomi Nasional. Jakarta: Antara.

DKUKM Kota Sukabumi. (2024). Laporan Tahunan Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Kota Sukabumi. Sukabumi: Dinas Koperasi dan UKM.

Group, S. (2024). Selene Beach & Spa Hotel Official Website. Diakses dari https://www.selenehotel.com

Kandampully, J. (2015). Service Management: The New Paradigm in Hospitality. New York: Pearson Higher Education.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2025). Analisis Strategis Kontribusi UMKM Terhadap Produk Domestik Bruto Nasional. Jakarta: Kemenko Perekonomian.

Kemp, S. (2025). Digital 2025: Global Overview Report - Indonesia Insights. We Are Social & Meltwater.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). Marketing for Hospitality and Tourism (7th ed.). Boston: Pearson.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing Management (16th ed.). New York: Pearson Education.

Krisma Merinda, T. (n.d.). Tantangan Adaptasi Teknologi dan Implementasi Transformasi Digital pada Sektor Bisnis Rakyat. Jurnal Ekonomi Berkelanjutan, 3(2), 88-101.

Kurniawan, N. A. D., & Rahman, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Perhotelan di Negara Berkembang. Jurnal Dinamika Manajemen, 12(2), 145-158.

Loupatty, M., & Leatemia, S. (2025). Kesenjangan Literasi Digital dan Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Pelaku Usaha Mikro. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 9(1), 34-47.