

BAB II

LANDASAN TEORI

Sebelum masuk dalam pembahasan permasalahan yang lebih dalam, perlu dibahas secara sekilas landasan teori yang akan dipakai dalam penelitian ini, sehingga ada persamaan persepsi antara penulis dan pembaca tentang penguasaan bahasa secara lisan, khususnya dalam industri perhotelan. Landasan teori akan dimulai dengan uraian tentang pengertian persepsi, hotel, pramusaji, komunikasi, dan kualitas pelayanan.

A. PENGERTIAN PERSEPSI

Seorang yang termotifasi siap untuk melakukan suatu perubahan. Bagaimana seseorang itu termotifasi untuk berbuat sesuatu, itu dipengaruhi oleh persepsinya terhadap sesuatu yang dihadapinya. Dua orang yang mengalami keadaan yang sama dan tujuan situasi yang sama mungkin akan berbuat sesuatu yang berbeda dalam menanggapi situasi yang berbeda. Persepsi yang berbeda dapat timbul pada situasi yang sama. Hal ini dipengaruhi oleh obyek yang memberi sensasi pada panca indera. Definisi persepsi (Kotler 1994:248), adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasi dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan sesuatu gambaran yang bermakna tentang dunia. Persepsi tergantung bukan hanya pada

rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan dengan media sekelilingnya dan kondisi dari dalam diri individu.

Sedangkan menurut Desiderato (Rakhmat 1994:51), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menghasilkan pesan. Persepsi memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dan persepsi sudah jelas, sensasi adalah bagian dari persepsi.

Faktor lain yang sangat mempengaruhi persepsi adalah perhatian. Menurut Andersen (Rakhmat 1994:52), perhatian adalah proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah.

Menurut Robbins 1992:35, persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasi dan menginterpretasikan pengaruh sensori mereka untuk mengartikan tentang lingkungan mereka. Karakteristik personal mempengaruhi persepsi termasuk sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu dan ekspektasi.

B. HOTEL

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi komersial yang sudah dikenal masyarakat di samping akomodasi komersial lainnya. Hotel dikenal sebagai sebuah perusahaan yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman.

Untuk semua pelayanan yang diperoleh, tamu harus membayar biaya sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh hotel.

1. Definisi Hotel:

Seperti halnya istilah lain, kata hotel memiliki batasan, pengertian atau definisi yang cukup banyak, masing-masing orang berbeda dalam menguraikannya. Menurut Dimiyati (1989 :30-32), terdapat beberapa uraian mengenai definisi hotel, yaitu :

- a. Menurut Dirjen Pariwisata-Depparpostel, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang memperguriakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa lainnya, bagi umum, yang dikelola secara komersial.
- b. Menurut AHMA (American Hotel & Motel Assosiation), hotel adalah suatu tempat, dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.
- c. Menurut Webster, hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk mnginap, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum.

Dari tiga pendapat di atas, dapat diketahui bahwa hotel merupakan sejenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, berupa kamar, dengan penyediaan fasilitas baik di bidang makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan

dikelola secara komersial. Sebagai salah satu usaha akomodasi komersial, disamping memiliki ciri khas sebagaimana industri pariwisata pada umumnya, industri perhotelan juga memiliki karakteristik yang membedakannya dengan industri lain.

2. Karakteristik Industri Perhotelan

Menurut Dimiyati (1989:34), karakteristik industri perhotelan dibedakan menjadi:

- a. Industri perhotelan tergolong industri yang padat modal dan padat karya, artinya memerlukan modal usaha yang besar dengan jumlah tenaga yang besar pula.
- b. Industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh keadaan atau perubahan-perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, keamanan dari negara atau masyarakat di mana hotel itu berada.
- c. Industri perhotelan menghasilkan dan memasarkan produknya yang berupa makanan, minuman, serta layanan (*service*), bersamaan dengan tempat di mana produk itu dihasilkan.
- d. Industri perhotelan memiliki jam kerja 24 jam, tanpa mengenal libur dalam melayani tamu, kecuali hotel-hotel yang beroperasi musiman.
- e. Industri perhotelan memperlakukan tamu sebagai raja dan sebagai mitra usaha karena usaha hotel sangat tergantung dari banyak sedikitnya tamu yang menggunakan fasilitas dan pelayanan hotel.

- f. Dalam industri perhotelan, keramahtamahan merupakan bumbu yang senantiasa harus melekat erat dengan produk yang disajikan. Oleh karenanya hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Maka dengan adanya karakteristik tersebut di atas, produktivitas kerja karyawan industri perhotelan diukur dari keinginan, kemampuan, dan keberhasilan dalam menciptakan kondisi atau suasana pelayanan yang berkualitas dan mampu memuaskan konsumen.

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menurut Kotler (1994:40) adalah :

"Tingkat keadaan seseorang berdasarkan perasaannya dengan membandingkan sebuah produk, dalam kaitannya dengan harapan seseorang."

Menurut Mart Dittmer (1995:164):

"One of the principal aims of a subsystem for selling F&B products is maximizing customer satisfaction."

Jadi kepuasan konsumen adalah tujuan utama dari penjualan makanan dan minuman.

Sedangkan menurut Rande (1996:35):

"Service is also important because of its crucial role in determining the customer's perception of the value of the meal. "

Arti dari kutipan tersebut adalah pelayanan pramusaji dalam sebuah restoran memegang peranan penting dalam kepuasan konsumen.

" ..an excellent prepared meal made of high-quality ingredients, but with poor service, will result in dissatisfied guest. "

Jadi pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan persepsi konsumen mengenai makanan, karena sebuah persiapan makanan dengan kualitas bahan yang terbaik namun dengan pelayanan yang buruk akan mengecewakan tamu.

Dari beberapa persepsi di atas dapat dilihat bahwa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan tamu restoran sebagai tempat menjual makanan dan minuman, peranan pramusaji sangatlah penting untuk mencapai kepuasan tamu.

C. PRAMUSAJI

1. Definisi Pramusaji

Menurut Dahmer (1996:1) :

"The waiter and waitress are restaurant employees who wait on the guests by making them feel welcome and comfortable, taking their order, serving the meal, cleaning the area, setting the table for the next party of guests. Also referred to as servers, maintains the service areas of dining room and kitchen so that everything is ready smooth, efficient and vice."

Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa seorang pramusaji adalah karyawan restoran yang bertugas memberikan pelayanan kepada para tamu sehingga setiap tamu yang datang dapat merasa nyaman dan disambut secara ramah, melayani pesanan mereka, menyajikan makanan, membersihkan daerah restoran, serta menata kembali meja-meja yang akan digunakan lagi oleh tamu berikutnya. Pramusaji juga harus menjaga kebersihan dan memelihara lingkungan restoran dan dapur, sehingga pelayanan yang

diberikan kepada tamu dapat berjalan dengan baik dengan sasaran pelayanan secara keseluruhan dapat dicapai.

Menurut Foster (1995:144):

"The food servers-waiters & waitresses- are responsible for explaining menu items to customer, taking meal orders, picking up meals in (he kitchen, and delivering them to the appropriate guest table. In a small restaurant, food servers might also have the responsibility for dusting, cleaning, and setting tables."

Dari keterangan tersebut dapat diartikan bahwa pramusaji adalah orang yang bertanggung jawab untuk menjelaskan menu kepada pelanggan, mengambil pesanan tamu, mengambil makanan dari dapur, dan mengantarkan makanan tersebut pada meja yang tepat.

Sedangkan menurut Rande (1996:203):

"The ideal server is available when the guest needs him or her, but out of the way when not needed. The competent server is available to make a suggestion if needed, but is not over bearing or aggressive. The prepared server knows the menu and is aware of what can be done to accommodate a guest's special needs if called upon. "

Pernyataan tersebut dapat didefinisikan bahwa pramusaji yang ideal adalah pramusaji yang ada ketika tamu memerlukan kehadirannya dan tidak ada pada saat tidak dibutuhkan. Pramusaji yang cakap adalah pramusaji yang dapat memberikan saran-saran jika diperlukan dan saran tersebut tidak diberikan dengan terpaksa dan berlebihan. Pramusaji yang terlatih mengenal menu yang ada, mempunyai kesadaran terhadap apa yang dapat dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan tamu yang khusus pada saat diperlukan.

2. Syarat-syarat Pramusaji

Sebagai seorang pramusaji yang di dalam tugasnya berhadapan langsung dengan tamu memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar karena kesuksesan dan citra dari restoran sangat tergantung dari bagaimana cara pramusaji itu dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Selain kemampuan dan ketrampilan yang harus dimiliki oleh para pramusaji, penampilan dari para pramusaji juga harus diperhatikan, misalnya kebersihan diri. Penampilan dari pramusaji bisa mempengaruhi tamu yang dilayani. Oleh karena itu setiap restoran memiliki standard khusus mengenai penampilan fisik dari para pramusaji.

Menurut Soekrisno (1994:2), syarat pramusaji di hotel adalah :

a. Syarat fisik:

1) Sehat jasmani:

- Pendengaran normal.
- Gigi dan kuku terawat baik.
- Tidak mengidap penyakit menular, seperti TBC, dan hepatitis.

2) Berpenampilan rapi :

- Berpakaian rapi dan selalu memakai seragam kerja
- Selalu menggunakan atribut yang telah ditetapkan manajemen seperti *name tag*, simbol perusahaan, dsb.
- Menggunakan sepatu warna gelap dan selalu tersemir mengkilap.
- Tidak memakai perhiasan yang berlebihan.

- Khusus untuk wanita, make up disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan.
- Bebas bau mulut dan badan.
- Tidak memelihara kumis danjenggot.
- Untuk pria rambut tidak gondrong.
- Untuk wanita yang berambut panjang, rambut harus terikat rapi ke belakang.

b. Syarat non fisik :

- 1) Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kekacauan mental dan emosional, tidak stress atau frustrasi.
- 2) Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti oleh tamu.
- 3) Bersikap ceria dan murah senyum.
- 4) Sabar dan, jujur, dan disiplin dalam situasi dan kondisi apapun.
- 5) Tanggap, terampil, dan cermat dalam bertindak.
- 6) Mudah bergaul.
- 7) Mampu dengan cepat memahami maksud orang lain.
- 8) Berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual.
- 9) Menguasai tehnik kerja sesuai petunjuk pelaksana yang telah ditetapkan manajemen.
- 10)Memiliki sifat suka menolong.
- 11)Percaya diri dan tidak sombong.

Jadi seorang pramusaji, yang tugasnya sebagai orang yang berhadapan langsung dengan tamu dalam menjalankan pekerjaannya haruslah memenuhi syarat-syarat sebagai seperti di atas. Salah satu syarat non fisik yang penting adalah kemampuan pramusaji untuk berkomunikasi dengan tamu, dalam hal ini secara lisan agar dapat memahami maksud orang lain. Kemampuan berkomunikasi adalah faktor penting dalam usaha pencapaian kepuasan tamu.

D. KOMUNIKASI

Menurut Simatupang (1983:3), untuk memenuhi kebutuhannya yang beraneka ragam, seseorang berkomunikasi dengan menggunakan bahasa sebagai alat utamanya. Dalam berkomunikasi secara lisan, seorang penutur bahasa akan memusatkan perhatiannya pada cara dan alat yang paling tepat, dengan mempertimbangkan situasi berbicara dalam menyampaikan maksudnya.

Pengertian Komunikasi

Onong Uchjana Effendy (1998:9) menyatakan:

istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. *Sama* di sini maksudnya adalah *sama makna*. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan.

Sedangkan John R. Walker (1996:366) mendefinisikan:

"Communicating is the oil that lubricates all the other management functions of forecasting, planning, organizing, motivating, and controlling. The simplest method of communication involves a sender, a message, and a receiver. However, merely sending a message cannot ensure that the message will be received and understood correctly."

Several factors can distort the communication process, ranging from noise interference to poor listening skills, and inappropriate tuning. "

Kutipan di atas memiliki arti bahwa komunikasi dapat memperlancar jalannya seluruh fungsi manajemen mulai dari perkiraan, perencanaan, pengorganisasian, pemberian motivasi dan pengawasan. Metode komunikasi yang sederhana meliputi pengirim pesan dan penerima pesan. Kadang pengiriman pesan tidak dapat dipastikan bahwa pesan tersebut dapat diterima dan dimengerti dengan benar. Ada beberapa faktor yang dapat mengganggu proses komunikasi, mulai dari kebisingan di sekitar kita sampai pada kurangnya kemampuan untuk mendengarkan pesan dari si pengirim pesan dan penekanan nada yang kurang tepat dari pengirim pesan itu sendiri.

James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, dan Daniel R. Gilbert, jr. (1995:525) mengemukakan:

"Communication is defined as the process by which people seek to share meaning via the transmission of symbolic message. "

Yang artinya bahwa komunikasi merupakan proses dimana dua atau lebih berusaha mencari jalan untuk berbagi pikiran, ide, dan arti melalui transmisi pesan yang simbolik.

Untuk memperoleh komunikasi yang efektif diperlukan ketrampilan tertentu. John R. Walker (1996:367) mengemukakan:

Effective communications use techniques to improve the communication process, such as the following:

- *being sensitive to the receiver's world*
- *being aware of symbolic meanings*
- *using clear, direct, simple language*
- *moving from defensive to supportive communication*

- *nderstanding the relationship between twoparties*
- *being aware ofthe level oftrust*

Kutipan di atas memiliki arti bahwa komunikasi yang efektif menggunakan beberapa tehnik untuk mewujudkan proses komunikasi, yaitu :

- Sensitif terhadap lingkungan pendengar pesan
- Memahami pesan-pesan simbolis
- Menggunakan bahasa yang jelas, langsung dan sederhana
- Mengubah cara mendengarkan dari yang bersifat pasif dan acuh ke yang bersifat aktif dan responsif.
- Mamahami hubungan antara kedua belah pihak.
- Menyadari akan tingkat kepercayaan.

E. KUALITAS PELAYANAN

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu cara bagi industri perhotelan agar lebih unggul dari para pesaingnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih professional. Kuncinya adalah berusaha memahami harapan tamu.

Definisi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990:16) sebagai berikut:

" Service quality as perceived by cnsiomers, can be defined as the extend of discrepancy between cmtomers expectations or desires and their perception ".

Definisi di atas memiliki pengertian bahwa kuaiitas pelayanan dapat ditinjau dengan mengukur tingkat perbedaan antara harapan atau keinginan tamu

dengan persepsinya. Bila jasa yang diterima tamu ternyata tidak sesuai dengan harapan, maka tamu tidak akan puas. Oleh karena itu para pemberi pelayanan jasa perlu mengidentifikasi keinginan tamu dalam mutu jasa.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1990:21-22), ada beberapa faktor yang menjadi penentu suatu pelayan secara umum, adalah:

a. Berwujud (*Tangibility*)

Hal-hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan mutu jasa yang akan diberikan.

b. Kecermatan (*Reliability*)

Jasa harus dilakukan dan diberikan dengan konsisten dan tepat secara cermat.

c. Tanggapan (*Responsiveness*)

Para pembeli pelayanan jasa harus dengan cepat memberikan tanggapan dan kreatif dalam menangani masalah.

d. Keterampilan (*Competence*)

Pemberi pelayanan jasa harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan di bidangnya.

e. Sopan Santun (*Courtesy*)

Pemberi pelayanan jasa haruslah ramah, penuh pengertian dan sabar.

f. Dapat Dipercaya (*Credibility*)

Pemberi pelayanan jasa harus dapat dipercaya serta memahami kebutuhan utama penerima jasa.

g. Keamanan (*Security*)

Jasa yang diberikan harus bebas dari bahaya dan tidak beresiko.

h. Jangkauan (*Accessibilily*)

Jasa harus mudah dijangkau dalam lokasi yang tidak sulit dan cepat untuk diperoleh.

i. Komunikasi (*Communication*)

Penguraian atau penyampaiannya harus jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh penerima jasa.

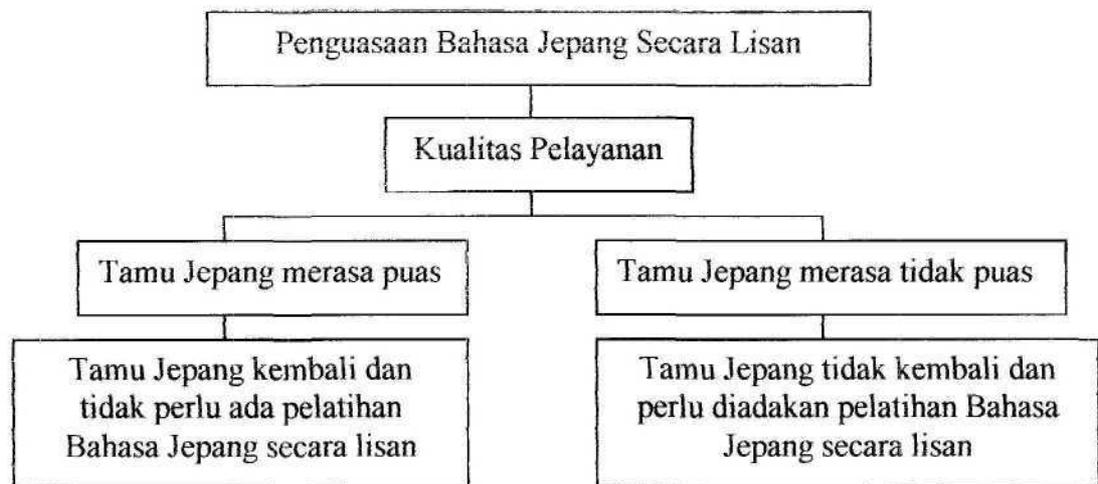
j. Memahami Pelanggan (*Understanding the Customer*)

Pemberi pelayanan jasa harus berusaha memahami akan kebutuhan-kebutuhan penerima jasa.

Maka dengan adanya uraian tersebut, kemampuan pramusaji termasuk dalam berkomunikasi sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan yang ia berikan kepada tamu. Dalam hal ini kemampuan pramusaji untuk menguasai bahasa yang digunakan oleh tamu hotel sangatlah penting, karena merekalah yang secara langsung berkomunikasi dengan tamu hotel dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

F. KERANGKA PEMIKIRAN

Pentingnya Penguasaan Bahasa Jepang Secara Lisan Bagi Staff F&B Service Padi Restaurant Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Padi Restaurant di Hotel Ritz-Carlton Bali



G. HIPOTESIS

Diduga kemampuan berbahasa Jepang secara lisan bagi *staff F&B Service Padi Restaurant*, adalah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Padi Restaurant*, Hotel Ritz-Carlton, Bali.