

PENGARUH KOMPETENSI PRAMUSAJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DI KOTA TOMOHON

Miriam Mahdalena Tukunang^{1*}, Margaretha M. Warokka², Pearl. I. Wenas³

¹Dinas Pariwisata Kota Tomohon

²Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jur. Pariwisata Politeknik Negeri Manado ³Prodi D4 Manajemen Perhotelan, Jur. Pariwisata Politeknik Negeri Manado E-mal: mtukunang@gmail.com

Abstract: The Effect of Waiter Competence on Restaurant Service Quality in Tomohon City. *This study aims to analyze how the competency of waitresses influence the service quality of restaurant in the city of Tomohon today. There are several elements that become the standard to become professional waiters, namely, Skill, Knowledge and Attitude and three elements that are measured in determining the level of service quality, namely Reliability, Responsiveness and Assurance. Understanding competency steward is the ability of individuals in their work or a basic character depicted on an effectiveness or good performance in a particular place and situation. The analysis used in this research is quantitative analysis with a simple correlation data analysis method to determine the level of competence of waiters for service quality. The analysis of the coefficient of determination to find out how much the competence of the waitresses affect the quality of service. The analysis results obtained the correlation value where $r = 1.735$ which states that the strong influence between the competency of the waiter on the quality of restaurant service in Tomohon City then the coefficient of determination is $KD = 54.1\%$ on the quality of service. From these results it can be said that the influence of the waiter competence variable by 54.1% on service quality and the remaining 45.9% is influenced by other factors. The results showed that the competency of waitresses was very influential on the quality of restaurant services in the of Tomohon. Therefore, the supervisors in each restaurant need to be able to provide training or provide opportunities for employees to develop themselves by attending trainings conducted by the government or in collaboration with other competent parties such as the Professional Certification Board which receives direct supervision from the National Professional Certification Agency.*

Keywords: Waiters, waiter competence, service quality

Abstrak: Pengaruh Kompetensi Pramusaji terhadap Kualitas Pelayanan Restoran di Kota Tomohon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon saat ini. Ada beberapa unsur yang menjadi standar untuk menjadi pramusaji yang professional yaitu, *Skill, Knowledge* dan *Attitude* dan tiga unsur yang diukur dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Responsivnes* dan *Assuraance*. Pengertian kompetensi pramusaji ialah kemampuan individu dalam pekerjaannya atau sebuah karakter dasar digambarkan pada sebuah efektifitas atau kinerja yang baik pada suatu tempat dan situasi tertentu. Analisis yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan metode analisis data korelasi sederhana untuk mengetahui tingkat kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan. Dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pramusaji mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasinya dimana $r=1,735$ yang menyatakan bahwa pengaruh yang kuat antara kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon kemudian nilai koefisien determinasi yaitu $KD= 54,1\%$ terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh variable kompetensi pramusaji sebesar 54,1% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya 45,9% dipengaruhi factor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Oleh karena itu sebaiknya pihak restoran yaitu para supervisor yang ada di setiap restoran dapat memberikan training atau memberikan

kesempatan kepada karyawannya untuk mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun kerja sama dengan pihak-pihak lain yang berkompeten seperti Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Kata Kunci: Pramusaji, kompetensi pramusaji, kualitas pelayanan

Industri Food and Beverage merupakan faktor penting dalam menunjang sektor pariwisata hampir di semua tempat. Bahkan industri ini dalam perkembangannya menjadi sangat populer sehingga menjadi salah satu bisnis yang sangat menguntungkan bagi para pelaku usaha di Industri Pariwisata. Kita ketahui bersama bahwa Industri *Food and Beverage* tidak dapat dipisahkan dari industri pariwisata lainnya salah satu contohnya adalah usaha restoran atau kafe. Restoran merupakan salah satu tempat atau tujuan yang sangat diminati oleh masyarakat, baik sekedar untuk berekreasi maupun bagi sebagian masyarakat yang bekerja, karena restoran menjadi bagian penting tentunya sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum. Dengan semakin maraknya pertumbuhan usaha restoran ini tentu saja sejalan dengan meningkatnya kebutuhan akan tenaga kerja terlebih khusus profesi sebagai pramusaji. Pramusaji adalah barisan terdepan dalam perkembangan usaha restoran. Memiliki Karyawan atau pramusaji yang handal serta kompeten sudah pasti menjadi harapan bagi setiap pemilik usaha restoran untuk meningkatkan pelayanan dalam mengembangkan usahanya. Untuk itu dapat kita lihat betapa pentingnya sebuah kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran. Dukungan pemerintah dalam mewujudkan tenaga kerja profesional yang memiliki keterampilan, keahlian, dan kompetensi terus ditingkatkan sehingga pemerintah menganggap perlu menggagas upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia ketenagakerjaan yang berdayasaing dan memiliki standar global. Hal ini sudah ditetapkan dalam ketentuan Pasal 18 ayat (5) Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Selanjutnya dalam penerapan pelaksanaannya diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 23 tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Dukungan ini terus berkembang dinamis dalam penyempurnaannya seiring dengan penyesuaian kebutuhan dari waktu ke waktu sehingga kembali diterbitkan Undang-undang No.10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi. Melihat secara utuh tentang UU No. 13 tahun 2003, pemerintah tidak hanya sekedar memperhatikan hak-hak seorang tenaga kerja dalam upaya memperoleh sertifikasi profesi namun juga secara dua arah menjelaskan tentang perlunya dan dibutuhkannya tenaga kerja yang benar-benar memiliki kualifikasi dan berkompeten dibidangnya sehingga peranan serta kedudukan tenaga kerja sebagai pelaku dan tujuan pembangunan benar-benar dapat diwujudkan. Demikian halnya dengan PP. No. 52 Tahun 2012 tentang sertifikasi usaha dibidang pariwisata. Secara tegas dibahas diantaranya Kompetensi, Sertifikasi Kompetensi, Sertifikasi Usaha Pariwisata, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dibidang pariwisata. Berbicara tentang industri atau usaha restoran yang ada di kota Tomohon, pertumbuhannya sangat pesat. Sebagai cerminan atau citra restoran yang akan dinilai oleh tamu yang berkunjung, kepiawaian atau ketrampilan seorang pramusaji dalam melayani pelanggan secara langsung sangat menentukan dalam memberikan kesan yang baik dan memberikan kepuasan tersendiri serta rasa nyaman. Hal ini tentu saja tidak lepas dari sebuah kompetensi atau pengetahuan tentang profesinya dalam memberikan sebuah pelayanan meja. Pramusaji yang berkompeten serta memiliki kualifikasi yang benar-benar diakui dibidangnya pada prinsipnya dapat diperoleh melalui pelatihan-pelatihan yang kredibilitasnya teruji dan diakui oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) serta mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Sertifikasi profesi bertujuan untuk memberikan pengakuan kompetensi yang telah diperoleh melalui pembelajaran, pelatihan, maupun pengalaman kerja. Sertifikasi biasanya diberikan oleh organisasi atau asosiasi profesi yang mengetahui dengan pasti suatu kompetensi profesional dalam bidang tertentu. Sertifikasi yang

diberikan organisasi atau asosiasi profesi memberikan jaminan bahwa orang yang menyandanginya telah mendapatkan standar kompetensi tertentu. Kredibilitas suatu sertifikasi sangat ditentukan oleh organisasi atau lembaga pemberi sertifikasinya. Kota Tomohon membutuhkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di Bidang Food and Beverage lebih khusus pramusaji yang bekerja di restoran. Hal ini disebabkan karena restoran juga jumlahnya semakin bertambah. Sekarang kita tahu bahwa salah satu instrumen untuk mengukur kualitas Sumber Daya Manusia adalah kompetensi yang dimilikinya. Dilain Pihak pengembangan pariwisata di Kota Tomohon perlu ditunjang oleh 4 aspek utama yakni *attraction, accessibility, amenity, dan ancilliary*. Penelitian ini berfokus kepada pembahasan dimana ke- 4 aspek tersebut harus didukung dengan tersedianya Sumber Daya Manusia yang profesional. Profesional adalah yang berkompeten di bidangnya. Tujuan penelitian adalah mengukur pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan serta menjelaskan keterikatan antar kompetensi pramusaji dan kualitas pelayanan.

Berkembangnya Pariwisata di Kota Tomohon.

Sektor pariwisata Kota Tomohon khususnya destinasi pariwisata saat ini telah tumbuh dan berkembang dengan pesat. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur maju mundurnya sektor destinasi pariwisata adalah dengan menggunakan konsep 3A yakni *Atraksi, Aksesibilitas dan Amenitas*. Saat ini Pemerintah Kota Tomohon melalui Dinas Pariwisata tengah melakukan kegiatan tata kelola destinasi pariwisata. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kunjungan wisata baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestic. Dalam kegiatan ini, para peserta dapat mengaplikasikannya dalam mengelola destinasi dan menyusun paket wisata di objek wisata industri pariwisata yang ada di Kota Tomohon. Tujuan kegiatan ini diantaranya sebagai upaya Pemkot Tomohon dengan melibatkan stake holder terkait dalam mensosialisasikan dan mendukung program pemerintah pada sektor pariwisata untuk menjadikan Kota Tomohon sebagai Kota pariwisata dunia Dengan berkontribusi dalam pengembangan jenis dan paket wisata unggulan tentunya dapat mempengaruhi peningkatan arus kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang akan memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Tomohon. Peluang ini tentu saja menarik minat para pelaku Industri yang terkait didalamnya seperti dari bidang *Food and Beverage*. Industri *Food and Beverage* tidak hanya menjadi sektor pendamping Industri Pariwisata di Kota Tomohon. Namun dalam perkembangannya justru menjadi destinasi wisata yang juga banyak diminati dan dikunjungi wisatawan. Di kota Tomohon Industri *Food and Beverage* berkembang dengan sangat pesat. Hal ini terindikasi dengan menjamurnya usaha restoran yang tersebar diberbagai tempat di kota Tomohon yang per tahun 2019 mencapai hingga 300 restoran. Pada tahun 2018 dari pajak restoran, 10% ditargetkan Rp. 4,98 miliar dengan pencapaian yang telah diraih 48,11% atau senilai Rp.2,38 miliar (Dinas Tenaga Kerja Kota Tomohon, 2018). Hal ini tentu saja memberikan gambaran kemajuan dan perkembangan bisnis yang menjanjikan bagi para pengusaha restoran dan peluang kerja bagi pelaku profesi di bidang *Food and Beverage* yang secara khusus adalah profesi sebagai pramusaji. Dalam keterkaitannya dengan bisnis di bidang *Food and Beverage* dalam menunjang kualitas pelayanan restoran agar dapat menjadi andalan dalam menarik minat wisatawan, yang harus dipersiapkan adalah Sumber Daya Manusia yang berkualitas baik ditinjau dari segi manajemen yang mengelolah. Juga yang tak kalah pentingnya adalah tim kerja yang terdiri dari manager dan karyawan yang benar-benar memiliki kompetensi di bidang *Food and Beverage*.

Kompetensi

Kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan criteria yang diajukan acuan,

efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu atau *A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation* (Moeheriono, 2012). Berdasarkan definisi kompetensi ini, maka banyak mengandung beberapa makna yang terkandung di dalamnya yaitu:

1. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*) kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal (*causally related*) berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat).
3. *Criteria (criterion referenced)* yang diajukan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksi seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar, misalnya *criteria volume penjualan* yang mampu dihasilkan seseorang salesman sebesar 1.000 buah/bulan atau manajer keuangan dapat mendapatkan keuntungan satu miliar/tahun.

Jadi kompetensi merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu. Wibowo (2013) menjelaskan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Terdapat empat tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik.
4. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2014), kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi Sumber Daya Manusia menurut hasil kajian yaitu:

1. Memiliki kemampuan computer.
2. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi.
3. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan.
4. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang Sumber Daya Manusia.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi SDM yang diperlukan untuk menghadapi tantangan baru dan jenis-jenis organisasi di tempat kerja, dapat diperoleh dengan pemahaman ciri-ciri yang

kita cari dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi-organisasi tersebut. Konsep dasar standar kompetensi ditinjau dari estimologi, standar kompetensi terbuka atas dua kosa kata yaitu standar dan kompetensi. Standar diartikan sebagai ukuran atau patokan yang disepakati, sedangkan kompetensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugastugas ditempat kerja yang mencakup menerapkan keterampilan (*skills*) yang didukung dengan pengetahuan (*cognitive*) dan kemampuan (*ability*) sesuai dengan kondisi yang dipersyaratkan. Dengan demikian standar kompetensi dapat diasumsikan sebagai rumusan tentang kemampuan dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh tenaga kerja (kasi) dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan/disepakati. Analisa kompetensi SDM UKM dimaksudkan adalah untuk menghasilkan profil atau model yang digunakan untuk: 1) Manajemen kinerja individu; 2) Penerimaan atau penempatan; dan 3) Pengembangan karier. Tiga hal pokok dalam kompetensi SDM adalah:

1. Pengetahuan (*Knowledge*), merupakan penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang, dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman selama kehidupannya. Indikator pengetahuan (*knowladge*) dalam hal ini adalah, pengetahuan manajemen bisnis, pengetahuan produk atau jasa, pengetahuan tentang konsumen, promosi dan strategi pemasaran.
2. Keterampilan (*Skill*), adalah kapasitas khusus untuk memanipulasi suatu objek secara fisik. Indikator keterampilan meliputi ketrampilan teknis yang berhubungan dengan ilmunya.
3. Kemampuan (*Ability*), adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Indikator kemampuan meliputi kemampuan mengelola bisnis, mengambil keputusan, memimpin, mengendalikan, berinovasi, situasi dan perubahan lingkungan bisnis

Kompetensi dalam manajemen Sumber Daya Manusia memainkan peran kritical dan esensial karena di satu sisi merupakan *Human capital* dan *Active agent* bagi pengembangan suatu organisasi, di sisi lain merupakan faktor determinan kapabilitas yang merupakan sekumpulan keahlian dan keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan serangkaian sumber daya yang ada dalam suatu sistem organisasi sehingga menghasilkan serangkaian kompetensi yang akan membentuk kompetensi inti (*core competency*).

Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia

Dalam setiap individu seseorang terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yang terdiri atas berikut ini:

1. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri (*self-confidence*) kontrol diri (*self-control*), ketabahan atau daya tahan (*hardiness*).
2. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
3. Bawaan (*self-concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
4. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu.
5. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan peranya dengan baik, itu pendapat dari Armstrong dan Baron. Dan dapat disimpulkan bahwa, kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau

pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, ketrampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

Kategori Kompetensi Sumber Daya Manusia

Zwell (2012) menyatakan lima kategori kompetensi, yang terdiri dari *task achievement*, *relationship*, *personal attribute*, *managerial*, dan *leadership*.

1. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.
2. *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi berhubungan dengan *relationship* meliputi: kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antarpribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.
3. *Personal attribute* merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal attribute* merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
4. *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kompetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.
5. *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan *leadership* meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun fokus dan maksud, dasar-dasar, dan nilai-nilai.

Pramusaji

Menurut Sugiarto (1996), pramusaji adalah karyawan restoran atau room service yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel. Definisi pramusaji secara umum adalah seseorang karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Pramusaji memiliki fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makan minum F & B Department seperti restoran, room service, banquet dan bar. Karyawan *Food and Beverage service operation* terutama pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat *cooperative* dan *conscientious*, yang artinya selalu mengutamakan kerja sama serta memiliki sifat yang teliti.

Fungsi Pramusaji

Sebagai pemandu selera. Pramusaji menuntun tamu untuk mendapatkan kembali selera makannya. Karena kadang kala ada tamu yang bingung akan makanan dan minuman yang akan dipesannya. maka dalam hal ini tugas pramusaji yang menawarkannya. Sebagai penyaji hidangan Pramusaji dituntut untuk melayani penyajian makanan dan minuman kepada para tamu, sesuai dengan standarisasi yang dimiliki oleh hotel itu sendiri. Yang dapat membuat tamu merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan itu. Sebagai duta perusahaan. Pramusaji dalam hal ini mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatiannya kepada para tamu yang datang. Reputasi perusahaan sangat didukung oleh pramusaji yang telah

memiliki sikap dan kepribadian yang baik sehingga secara keseluruhan pramusaji merupakan duta dari perusahaan itu. Sebagai seorang wiraniaga Pramusaji selalu menjaga kekayaan perusahaan, efisien dan efektif. pramusaji juga harus bisa memperhatikan pelanggannya dan mendatangkan langganan baru bagi perusahaan itu.

Profesi

Bell (1973) menyatakan bahwa profesi adalah aktivitas intelektual yang dipelajari termasuk pelatihan yang diselenggarakan secara formal ataupun tidak formal dan memperoleh sertifikat yang dikeluarkan oleh sekelompok atau badan yang bertanggung jawab pada keilmuan tersebut dalam melayani masyarakat, menggunakan etika layanan profesi dengan mengimplikasikan kompetensi mencetuskan ide, kewenangan ketrampilan teknis dan moral serta bahwa perawat mengasumsikan adanya tingkatan dalam masyarakat. Comenisch (1983) menjelaskan bahwa profesi adalah komunitas moral yang memiliki cita-cita dan nilai bersama. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (ketrampilan, kejujuran, dan sebagainya) tertentu. Pekerjaan tidak sama dengan profesi. Istilah yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam adalah: sebuah profesi sudah pasti menjadi sebuah pekerjaan, namun sebuah pekerjaan belum tentu menjadi sebuah profesi. Profesi memiliki mekanisme serta aturan yang harus diluruskan di masyarakat, karena hampir semua orang menganggap bahwa pekerjaan dan profesi adalah sama. Dalam bekerja, setiap manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme karena didalam profesionalisme tersebut terkandung kepaiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, *skill*, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian atau elemen. Profesionalisme juga bisa merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral.

Food and Beverage

Arief (2005:113) menyebutkan bahwa *Food and Beverage Department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/*coffee shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Food And Beverage Director/ F & B Manager* yang dibantu oleh seorang *Asst. F & B Manager*, seorang sekretaris *F & B Manager*, dan beberapa *Department Head* seperti : *Exc. Chef / Chef De Cuisiense*, *Restoran Manager*, *Bar Manager*, *Banquet Manager*, *Chief Stewarding*, dan beberapa *Section Head* dilingkungan *F & B Department*. *Food and Beverage Service* department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Menurut Tjiptono & Chandra (2005), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Gronroos (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari aspek teknis dan aspek fungsional yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berdampak pada penyampaian pelayanan. Lebih dari itu, Zeithaml & Bitner (2009) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan dalam menentukan kualitas layanan, yaitu:

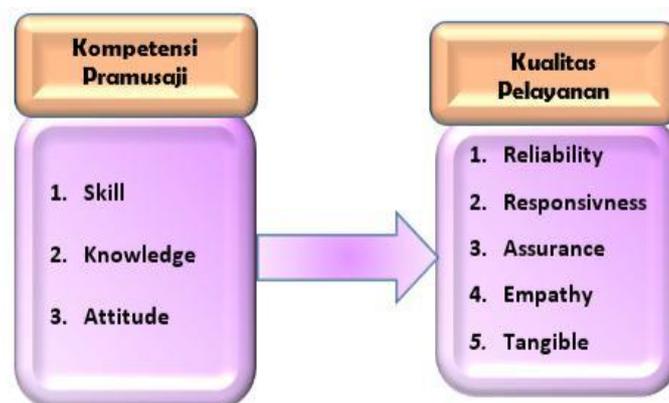
1. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat

3. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
4. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.
5. *Tangible* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah sebuah usaha yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang dalam hal ini adalah restoran, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada kepuasan tamu yang akan meninggalkan kesan atau image bagi nama restoran tersebut.

Pelayanan yang baik diceritakan oleh pelanggan sebelumnya tentang pengalamannya kepada orang lain dan memberikan promosi gratis bagi perusahaan/usaha Tenaga kerja. Bentuk pelayanan dalam membangun hubungan yang hangat dan bersahabat antar pelayan atau pramusaji dengan pelanggan adalah dengan menerapkan beberapa konsep pelayanan diantaranya:

Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini terdapat suatu variabel bebas yaitu Kompetensi Pramusaji dan variable terikat yaitu Kualitas Pelayanan. Kompetensi pramusaji dapat mempengaruhi kualitas pealyanan maka dapat kita kita lihat hubungan antar variable dalam kerangka dibawah ini:



Gambar 1: Kerangka berpikir

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan kompetensi yang sesuai, di bidang *Food and Beverage* maka pramusaji dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di Restoran.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini ini diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel X dan Y yaitu pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Penelitian ini menggunakan variable yaitu:

1. Kompetensi pramusaji (X): Pengetahuan yang dimiliki pramusaji yang secara jelas mampu menggambarkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pramusaji
2. Kualitas pelayanan (Y): Suatu hal yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau tamu. Dalam penelitian ini yang diukur adalah kecepatan dan ketepatan karyawan

Teknik pengukuran yang dipakai dengan menggunakan skala pembobotan, yaitu dengan menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social. Skala Likert digunakan pada kuisisioner yang dibagikan kepada pramusaji dan tamu yang datang ke restoran. Adapun analisis yang akan dilakukan adalah pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas layanan restoran di Kota Tomohon. Dalam penelitian ini responden diminta persepsinya dengan pilihan jawaban dalam bentuk skor pembobotan nilai dari yang terbesar diberi nilai. Data primer yaitu berupa data yang diperoleh langsung dari restoran di Kota Tomohon. Data sekunder diperoleh dari beberapa literature seperti, buku-buku, data dari internet, serta referensi-referensi lainnya yang masih berkaitan dengan topik penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang mengunjungi setiap restoran. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode teknik *purposive sampling*, yaitu 100 responden yang ada di 10 restoran yang berbeda. Metode pengumpulan data yaitu survei dengan menyebarkan questioner kepada tamu restoran. Metode analisis data yaitu regresi linier sederhana dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan rumus berikut ini:

$$Y = a + bx$$

$$b = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

n: Jumlah responden

a: Intercept (Nilai perkiraan Y apabila X=0)

b: Slope atau koefisien regresi (perubahan rata-rata Y untuk setiap perubahan variabel bebas X)

X: Merupakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen

Y: Merupakan variabel Citra atau *image* sebagai variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif digunakan untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable bebas (X) Kompetensi pramusaji (Y) kualitas pelayanan.. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel bebas (X) Kompetensi pramusaji (Y) kualitas pelayanan. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 100 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan data analisis dari Ms. Excel 2013. Hasil analisis deskriptif statistik disajikan pada Tabel 1. Dari table 1 dapat dijelaskan deskripsi statistik tentang variabel (X) Kompetensi pramusaji (Y) kualitas pelayanan sebagai berikut:

Kompetensi Pramusaji (X): Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada Tabel 1 diatas, diperoleh nilai Maximum 31 dan Minimum 19 atau memiliki Range 12 serta nilai Sample Variance 2,43 dengan nilai Standard Error 0.38. Hal ini menggambarkan bahwa data tentang kompetensi pramusaji atau pelayan meja memiliki variasi nilai yang signifikan , sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai Mean 25,91 dengan nilai Skewness -0,54 dan nilai Kurtosis -4,52 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Kompetensi Pramusaji disekitar nilai Median 27. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kompetensi pramusaji sudah terdistribusi normal dengan Standard Deviation 3,75

Tabel 1: Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

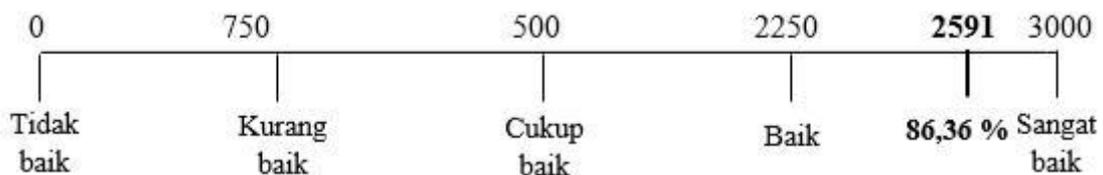
Deskriptif Statistik	Kompetensi Pramu saji (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Mean	25.91	27.38
Standard Error	0.375238523	0.381340162
Median	27	30
Mode	26	30
Standard Deviation	3.752385234	3.813401618
Sample Variance	2.43	2.514343434
Kurtosis	-4.515543083	3.020152475
Skewness	-0.536571694	-7.256075945
Range	12	12
Minimum	19	18
Maximum	31	30
Sum	2591	2738
Count	600	600
Largest (1)	31	30
Smallest (1)	19	18
Confidence Level (95,0%)	0.744554639	0.756661613

Sumber: Pengolahan data, 2019

Kualitas Pelayanan (Y): Berdasarkan hasil deskriptif statistik untuk variabel kualitas pelayanan pada Tabel 1 diperoleh nilai Maximum 30 dan Minimum 18 atau memiliki Range 12 serta nilai Sample Variance 2,51 dengan nilai Standard Error 0.38. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat relatif baik, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai Mean 27,38 dengan nilai Skewness -7,26 dan nilai Kurtosis 3.02 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data variabel kualitas pelayanan pada Median 30. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan restoran di di Kota Tomohon belum maksimal dengan Standard Deviation 3,81.

Total Kompetensi Pramusaji (X)

Instrumen penelitian untuk variabel kompetensi pramusaji sebanyak 6 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1-5, dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = $6 \times 5 \times 100 = 3000$. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 6, dan jumlah responden =100. Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel kompetensi pramusaji dari 100 responden berjumlah = 2591. Dengan demikian kompetensi pramusaji persepsi 100 responden yaitu = $2591 : 3000 \times 100 = 86,36\%$. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam empat bagian yang sama (Quartil) sebagai berikut:



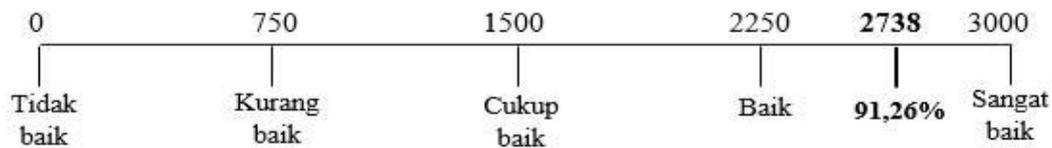
Gambar 2: Total skor variabel kompetensi pramusaji (X) (Hasil olah data, 2019)

Total skor variabel Kompetensi pramusaji (X) berjumlah 2591 termasuk diantara ‘baik’ dan ‘sangat baik’ Jadi dapat dikatakan termasuk dalam kategori interval “Sangat Baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden diperoleh nilai sebesar 86,36% hal ini menunjukkan

bahwa menurut pendapat 100 responden yang dijadikan sampel menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sudah dalam kategori baik.

Kualitas Pelayanan (Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 6 pernyataan dengan 5 opsi jawaban yang diberikan 1-5, dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 6 x 5 x 100 = 3000. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 6, dan jumlah responden = 100. Jumlah skor hasil jawaban responden untuk kualitas pelayanan dari 100 responden berjumlah = 2738. Dengan demikian kualitas pelayanan menurut persepsi 100 responden itu = $2738 : 3000 \times 100 = 91,27\%$. Hal ini secara kontinu dapat dibuat penyebaran data dalam empat bagian yang sama (Kuartil) sebagai berikut:



Gambar 3: Total skor variabel kualitas pelayanan manusia (Y) (Hasil olah data, 2019)

Total skor untuk Variabel Kualitas pelayanan (Y) berjumlah 2738 termasuk dalam kategori interval “baik” dan “sangat baik” jadi dapat dikatakan termasuk pada interval ‘Sangat Baik’. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden diperoleh nilai sebesar 91,26 % hal ini menunjukkan bahwa menurut 100 responden yang dijadikan sampel, Kualitas Pelayanan sangat diperlukan dalam industry *Food and Beverage Service* dan di Kota Tomohon Secara umum. Berdasarkan pada gambar 4.3 dan 4.4 menunjukkan bahwa interval dari masing-masing total skor variabel Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada penjelasan bobot nilai skor actual pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2: **Kriteria Presentase Tanggapan Responden**

No	% Jumlah Responden	Kriteria
1	20,00 % - 36,00%	Tidak baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat baik

Sumber: Pengolahan data , 2019

Uji Validitas Variabel Kompetensi Pramusaji (X)

Untuk jelasnya tentang validitas variabel Kompetensi Pramusaji (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan pada tabel berikut:

Tabel 3: Uji Validitas Kompetensi Pramusaji (X) dan Deskripsi Statistik

Daftar Pernyataan	Mean	Stat, Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
Skor Jawaban X.1	4,31	0,197	100	0,576	Valid
Skor Jawaban X.2	4,63	0,197	100	0,431	Valid
Skor Jawaban X.3	4,53	0,197	100	0,284	Valid
Skor Jawaban X.4	3,74	0,197	100	0,513	Valid
Skor Jawaban X.5	4,18	0,197	100	0,344	Valid
Skor Jawaban X.6	4,52	0,197	100	0,624	Valid

Sumber: Pengolahan data, 2019

Untuk mengukur nilai validitas Kompetensi Pramusaji (X) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 100 responden, sehingga nilai $r(0,05,100)$ pada *Table Product Moment* dan didapat nilai $r = 0,197$. Jika hasil validitas berada diatas $0,197$ maka dianggap butir pernyataan atau instrumen tersebut sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua inst rument pada variabel Kompetensi Pramusaji (X) pada tabel 4.6 diatas, hasil analisis semuanya valid karena semua instrument yang diatas $r = 0,197$, sehingga dapat disimpulkan bahwa lima skor pernyataan atau instrument pada variabel Kompetensi Pramusaji (X) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk jelasnya validitas variabel Kualitas Pelayanan(Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan agai berikut :

Tabel 4: Uji validitas Kualitas Pelayanan (Y) dan Deskripsi statistik

Daftar Pernyataan	Mean	Stat, Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
Skor Jawaban Y.1	4,55	0,197	100	0,572	Valid
Skor Jawaban Y.2	4,83	0,197	100	0,262	Valid
Skor Jawaban Y.3	4,55	0,197	100	0,546	Valid
Skor Jawaban Y.4	4,53	0,197	100	0,562	Valid
Skor Jawaban Y.5	4,38	0,197	100	0,287	Valid
Skor Jawaban Y.6	4,54	0,197	100	0,264	Valid

Sumber: Pengolahan data, 2019

Untuk mengukur nilai validitas kualitas pelayanan (Y) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 30 responden, sehingga nilai $r(0,05,100)$ pada *Tabel Product Moment* dan didapat nilai $r = 0,197$ Jika hasil validitas berada diatas $0,197$ maka dianggap butir pernyataan atau instrumen tersebut sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada tabel 4.3 diatas, hasil analisis semuanya valid karena semua instrumen kepuasan pelanggan mendapat nilai diatas $r = 0,197$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 6 skor pernyataan atau instrumen pada variabel kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Hasil Regresi dan Korelasi

Kualitas Pelayanan dapat dipengaruhi banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Dalam studi pustaka yang diuraikan pada Bab 2 telah diketahui bahwa variabel-variabel yang menjadi bagian dari model penelitian ini saling berinteraksi secara kompleks. Untuk itu perlu dianalisis hubungan antara setiap variabel yang menjadi bagian dari penelitian ini. Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 100 responden pada 10 restoran dan café, diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan Excel 2013. Hasil analisis antar variabel Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5. Nilai koefisien korelasi $r = 0.735$ menunjukkan bahwa Kompetensi Pramusaji (X) memiliki hubungan sangat kuat dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0.541$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan 54,1 % dipengaruhi oleh besarnya Kompetensi Pramusaji profesi , sedang sisanya 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi $y = a + bX$ antar variabel Kompetensi Pramusaji (X) terhadap kualitas

pelayanan (Y) adalah $Y = 2,963 + 0,94 X$ menunjukkan bahwa perubahan Kualitas Pelayanan di restoran atau *Food and Beverage Service* di Kota Tomohon sangat dipengaruhi Kompetensi Pramusaji yang ada sekarang.

Tabel 5: Model summary korelasi dan regresi linear sederhana kompetensi pramusaji (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Regression Statistics	
Multiple R	0.735751061
R Square	0.541329624
Adjusted R Square	0.536649314
Standard Error	1.538238442
Observations	100

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	273.6746046	273.6746046	115.6610627	2.80812E-18
Residual	98	231.8853954	2.366177504		
Total	99	505.56			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	2.96395081	2.275497642	1.302550596	0.195780937	-1.551700203	7.479601822	-1.551700203	7.479601822
X Variable 1	0.942340764	0.087622248	10.75458333	2.80812E-18	0.768457265	1.116224262	0.768457265	1.116224262

Sumber: Pengolahan data, 2019

Koefisien regresi variabel X sebesar 0,94 signifikan pada α 0.05 dengan nilai yang relative besar. Jadi apabila kompetensi yang diberikan ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 54,1 satuan kualitas pelayanan. Sebaliknya jika Kompetensi Pramusaji dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 54,1 satuan potensi peningkatan kualitas pelayanan. Intercept sebesar 2,96 berarti tanpa adanya variabel kompetensi pramusaji besar skor Kualitas Pelayanan adalah berkurang 2,96. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi Pramusaji (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) pada Industri *Food and Beverage Service* di Kota Tomohon

Pengujian Hipotesis Uji t

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y). Dapat melakukan uji koefisien regresi dengan menggunakan data t (t Stat) dari hasil keluaran computer dapat dilihat melalui table berikut:

Tabel 6: Pengujian Hipotesis Variabel Kompetensi Pramusaji (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	273.6746046	273.6746046	115.6610627	2.80812E-18
Residual	98	231.8853954	2.366177504		
Total	99	505.56			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	2.96395081	2.275497642	1.302550596	0.195780937	-1.551700203	7.479601822	-1.551700203	7.479601822
X Variable 1	0.942340764	0.087622248	10.75458333	2.80812E-18	0.768457265	1.116224262	0.768457265	1.116224262

Sumber: Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 6 di atas didapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variable Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dimana $t_{hitung} = 10,754$ dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0.05$), derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah responden dan (k) adalah jumlah variable maka $df = (100-1-1) = 98$ didapat angka sebesar 1,985. Dengan membandingkan dan t_{tabel} untuk menentukan hipotesis dengan uji t yaitu: $H_0: t < 0$ (Kompetensi pramusaji tidak memiliki peranan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan). $H_a: t > 0$ (Kompetensi pramusaji memiliki peranan meningkatkan kualitas pelayanan). Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel Kompetensi Pramusaji dengan $t_{hitung} = 10,755$ lebih besar dari 1,985 maka H_0 ditolak artinya adalah kompetensi pramusaji sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran dalam menunjang Industri *Food and Beverage* di Kota Tomohon.

SIMPULAN

Hasil analisis pengaruh Kompetensi Pramusaji(X) terhadap Kualitas Pelayanan(y) menunjukkan bahwa Kompetensi Pramusaji mempunyai hubungan erat dengan Kualitas Pelayanan di restoran. Jika kompetensi pramusaji bisa dicapai maka akan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Hal ini sesuai dengan hasil analisis data yang diperoleh koefisien korelasi $r = 0.735$ menunjukkan bahwa Kompetensi Pramusaji memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan Kualitas Pelayanan restoran di Kota Tomohon. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,541 menunjukkan bahwa variasi kompetensi pelayanan terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon adalah sebesar 54,1% , sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi $y = a + bX$ antar variabel Kompetensi pramusaji

(X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah $Y = 2,963 + 0,94 X$ menunjukkan bahwa perubahan Peningkatan kualitas pelayanan cenderung di tentukan oleh nilai dari Kompetensi Pramusaji. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,94 signifikan pada $\alpha 0.05$ dengan nilai P yang cukup besar. Jadi apabila Kompetensi pramusaji dapat ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 0.94 satuan kualitas pelayanan. Sebaliknya jika kompetensi pramusaji dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0,94 satuan kualitas pelayanan. Intercept sebesar 2,96 dengan adanya variabel Kompetensi Pramusaji Profesi besar skor kualitas pelayanan adalah 2,96. Pada pengujian Hipotesis uji t didapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variable kompetensi pramusaji (X) dan kualitas pelayanan (Y) dimana $t_{hitung} = 10,755$ dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0.05$), derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah responden dan (k) adalah

jumlah variable maka $df = (100-1-1) = 98$ didapat angka sebesar 1.985. Variabel kualitas pelayanan dengan $t_{hitung} = 10,755$ lebih besar dari 1,985 maka H_0 ditolak

artinya adalah Kompetensi Pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Semakin besar atau semakin nyata kompetensi pramusaji kemungkinan besar akan sangat berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon, Setiap Pramusaji yang bekerja di bidang *Food and Beverage* (Restoran), harus memiliki kompetensi yang sesuai. Sangat diharapkan pimpinan restoran dan stake holder lainnya memberikan kesempatan kepada pramusaji untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu yang datang di restorannya. Pemerintah Kota Tomohon memberikan lagi kesempatan pada pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pelatihan dan uji kompetensi yang diselenggarakan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arief, A.R., (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha Ilmu
- Bell, D., (1973). *The Coming Of Post -Industrial Society*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Comenisch, P.F., (1983). *Ajar Etika Profesi*. Kanisius, Jogya karta Dinas Tenaga Kerja Kota Tomohon, 2018
- Gronroos, Ch., (1990). *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*, Singapura.
<http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-110912.pdf>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Mangkunegara, P., (2014), *Managemen Sumber Daya Mnesia*, Pers Jawa Pos
- Moehiono (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Raja Grafindo Persada Jakarta
- Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2004 *tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)*.
Peraturan Pemerintah No. 52 tahun 2012. *Tentang Kompetensi dan Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata* Peraturan Pemerintah. No 23 Tahun 2004. *Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)*. Spencer, (1993). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Sugiarto, (1996). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Gramedia, Jakarta
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 *Tentang Ketenagakerjaan*
- Wibowo, (2013). *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zeithaml & Bitner (2009) *Service Marketing: Integrating Customer. Focus Across the Firm*
- Zwell, M., (2012). *Creating a Culture of competance*, New York