



# Jurnal Hospitaliti

## ANALISIS KINERJA STAFF BANQUET SECTION DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SWISS BELL MALEOSAN MANADO

Zanjabil Wakid, Bet E. Lagarense, Sony Wljanarko  
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

### ARTICLE INFO

**Keywords:**  
Provide 4-6 Keywords

**Keywords:**  
Anaylisis  
Banquet Staff Performance  
Quality of Service

### ABSTRACT

*This study aimed to analyze, quantify and explain the effects of banquet section staff performance on service quality in Swissbell Maleosan hotel Manado. This study used observational techniques, surveys and interviews. Method of sampling was random sampling. The final results of this study were obtained using simple linear regression analysis calculation. After doing research we obtained a simple linear regression analysis with the equation  $Y = 50 + 0.3 X$  showing that each time there is an increment to the unit of variable  $X$  ( Banquet Staff Section Performance), there will be an increase in variable  $Y$  ( Service Quality ) with a value of 50. For the determinant coefficient  $r^2 = 0.36$  or 36%. This suggests that the increase in service quality caused by Banquet Staff Section Performance is 36%. While 64% is caused by other factors not studied by the researchers such as equipment, lack of effective service system and the unavailability of food menu. Hotel Management of Swiss Bell Hotel Maleosan Manado must continue to improve the performance of banquet staff section to be positive as the above assessment can continue to survive and even grow.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengukur dan menjelaskan pengaruh kinerja staf bagian perjamuan terhadap kualitas pelayanan di hotel Swissbell Maleosan Manado. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, survei dan wawancara. Metode pengambilan sampel adalah *random sampling*. Hasil akhir penelitian ini diperoleh dengan menggunakan perhitungan analisis regresi linier sederhana. Setelah dilakukan penelitian diperoleh analisis regresi linier sederhana dengan persamaan  $Y = 50 + 0,3 X$  yang menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan satuan variabel  $X$  (Kinerja Bagian *Banquet Staff*), maka akan terjadi peningkatan variabel  $Y$  ( Pelayanan Quality ) dengan nilai 50. Untuk koefisien determinan  $r^2 = 0,36$  atau 36%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh Kinerja Bagian *Staff*

---

*Banquet* sebesar 36%. Sedangkan 64% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti peralatan, sistem pelayanan yang kurang efektif dan tidak tersedianya menu makanan. Manajemen Hotel Swiss Bell Hotel Maleosan Manado harus terus meningkatkan kinerja bagian staf perjamuan agar positif karena penilaian di atas dapat terus bertahan bahkan berkembang.

---

## PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang ini perkembangan suatu daerah tidak terlepas dari dunia pariwisata yang sudah meluas sampai pada pelosok daerah baik berupa lokasi wisata yang ditawarkan maupun keberagaman etnis budaya yang dipertontonkan. Hal ini menjadi faktor pendukung para investor untuk menginvestasikan saham mereka ke suatu daerah yang menurut mereka layak untuk dijadikan lokasi wisata. Perhatian dari pemerintah juga sangat dibutuhkan karena dengan adanya pengawasan dari pihak pemerintah, maka secara otomatis aset-aset kepariwisataan suatu daerah akan lebih terjaga dengan maksimal, baik pengawasan melalui undang-undang ataupun peraturan hukum lainnya. Selain daripada itu kemajuan kepariwisataan suatu daerah tidak lepas dari prospek pada bidang ekonomi yang merupakan salah satu pendukung penting untuk mobilisasi peningkatan kepariwisataan daerah tersebut. Oleh sebab itu perlu adanya keselarasan antara pemerintah dan pihak *stake holder* terkait dalam hal ini masyarakat secara umum, para pemerhati ekowisata serta mereka yang terjun langsung dalam peningkatan kehidupan kepariwisataan. Bidang ekonomi merupakan aspek penting dalam siklus perputaran daerah, karena disamping sebagai instrumen penunjang, aspek ekonomi juga merupakan pembanding kemajuan antara daerah yang satu dan lainnya.

Industri perhotelan merupakan salah satu wadah kemajuan ekonomi daerah yang menjual atau menawarkan jasa sebagai produk utamanya. Selain itu juga produk jasa hotel dalam bentuk fasilitas yang ditawarkan seperti Restoran, *Café*, *Swimming Pool*, *Ballroom*, serta fasilitas lainnya yang ditawarkan oleh masing-masing hotel. Didalam aktifitas suatu perusahaan jasa, hal utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan kepada konsumen serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan *standart* dari hotel

tersebut, agar penilaian konsumen tentang kualitas pelayanan bisa sangat baik. Disamping kepuasan terhadap pelanggan hal yang tidak kalah pentingnya yakni bagaimana sikap serta kesopansantunan kita terhadap tamu mengingat pentingnya hal tersebut sehingga pihak hotel sangat memproteksi secara ketat para karyawan yang kemudian akan dipekerjakan di industri hotel terkait. Pihak hotel juga sering melaksanakan pelatihan yang terkait dengan peningkatan pemahaman dan aplikasi terhadap kedisiplinan serta *attitude* karyawannya. Karena dengan hal tersebut di atas sehingga pelayanan yang awalnya buruk akhirnya terjadi peningkatan dari semua *department* di dalamnya

Berbagai macam definisi hotel menurut para ahli sebagai berikut. Menurut Hotel *Proprietors Act*, dalam Sulastiyono (1956: 5) Hotel merupakan suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan layanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian hotel menurut (SK. Menhub. RI. No. PM 10 / PW. 391 / Phb-77) dalam Sujatno (2006: 29) hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Sedangkan menurut Rumeckso (2005: 1) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman serta fasilitas yang di perlukan, dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Sedangkan menurut *Grolier Electronic Publishing Inc* dalam sulistiyono (1999: 6) hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Sedangkan menurut Perwani

dalam Rumekso (2005: 1) mengemukakan bahwa hotel perkembangan dari bahasa perancis, *hostel* berasal dari kata latin : *hospes*, dan mulai di perkenalkan kepada masyarakat umum sekitar tahun 1797.

Sedangkan menurut Charles E. dan Kasavana dalam Sugiarto Sulatiningrum (1996: 8) hotel merupakan sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan pelayanan makanan, minuman, kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Swiss-bell Hotel Maleosan Manado merupakan salah satu hotel baru yang didirikan di kawasan Indonesia Timur serta mampu menawarkan pelayanan berupa fasilitas serta kenyamanan bagi tamu yang datang. Pada tanggal 18 oktober 2008 hotel ini diresmikan langsung oleh Bapak. Abdi W. Buchari yang pada waktu itu menjabat sebagai Wakil Walikota Manado. Setelah diresmikan hotel ini langsung beroperasi masih ada sebagian infrastruktur lainnya yang masih kurang dan *design* gedung juga masih belum sepenuhnya selesai. Pada tanggal 26 desember 2008 bersama dengan beberapa hotel baru lainnya, dilakukan penandatanganan prasasti sebagai tanda resminya operasional dari Swiss-Bell Hotel Maleosan Manado.

Dalam operasionalnya Swiss Bel Hotel Maleosan Manado memiliki bagian fungsi kerja yakni *banquet section* yang fungsinya untuk menangani setiap *event* yang akan dilaksanakan di hotel tersebut. *Banquet* merupakan salah satu penunjang terbesar bagi pendapatan hotel karena kegiatan yang ada didalamnya meliputi: seminar, wedding dan lain sebagainya.

### *Banquet*

*Banquet* merupakan bagian dari *food and beverage department* yang menawarkan jasa gedung untuk menyelenggarakan acara yang bersifat formal maupun keluarga. Berikut beberapa pendapat ahli tentang *banquet section*.

Menurut Soekresno I. N. R (1995: 105) *Banquet* merupakan bagian dari hotel yang melayani pelaksanaan *function* seperti pesta, *meeting*, seminar, dan sebagainya di dalam hotel tersebut, yang di persiapkan atas dasar kesepakatan dengan pelanggan (perorangan atau organisasi). Pelayanan di mulai sejak pada saat pelanggan memesan tempat hingga berakhirnya acara.

Menurut Cook (1999: 200) *Banquet* merupakan pengaturan acara menyangkut makanan dan minuman, harga, untuk *event* tunggal dan kelompok yang di laksanakan dengan persetujuan dari kedua belah pihak, baik dari hotel maupun dari pihak penyelenggara.

Menurut *The world's Greatest Cookery Encyclopedia* *Banquet* adalah suatu penyelenggaraan *functions* yang kegiatannya terpisah dari pada kegiatan-kegiatan restoran sehari-hari, dengan proses dan cara penyajian tersendiri didalam hotel. (<http://dc430.4shared.com/doc/sFIeR9Zn/preview.html>).

Menguraikan sedikit mengenai *banquet section* dalam operasional Hotel Swiss Bell Maleosan Manado, maka pola pemikiran kita akan diarahkan pada satu tujuan yakni kualitas pelayanan, baik makanan maupun minuman yang disajikan. Dalam operasional *banquet* tentunya tidak akan terlepas dari 2 hal tersebut sehingga untuk menentukan kualitas pelayanan yang maksimal maka pihak hotel sangat memperhatikan kinerja dari *staff* dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan seorang *waiter/waitress* di ajarkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada saat itu kualitas pelayanan sangat di perlukan untuk menunjang hasil dari pelayanan yang di berikan kepada tamu, dalam setiap hotel tentunya mempunyai standart masing-masing dalam pelayanan, dan secara otomatis seluruh *Staff* yang ada harus menaati aturan tersebut. Menurut James Fitzsimons dan Mona F dalam sulistyono (1999: 33) kualitas pelayanan adalah:

- Reliabilitas* : merupakan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar tentang jenis pelayanan.
- Responsif*: kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu.
- Kepastian jaminan: merupakan memberikan pelayanan tepat waktu.
- Empathy*: memberikan perhatian kepada tamu secara khusus, melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan serta kebutuhan tamu.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat pelanggan”. (<http://www.google.co.id/#hl=id&client=psyab&q=kualitas+pelayanan>)

Sedangkan menurut Yulianty (2004: 24) kualitas pelayanan adalah penilaian hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang maupun kelompok dengan mengutamakan nilai positif serta integritas yang diberikan dalam pelayanan.

Adapun beberapa masalah-masalah yang ditemui dalam operasional *banquet section* antaralain : mengenai masalah kinerja dari *staff* di *banquet*. Sesuai dengan standar hotel bahwa setiap karyawan di *banquet* perlu untuk memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu serta *standart* dari hotel. Namun yang kebanyakan terjadi adalah seringnya kesalahan pada saat *event* sementara berlangsung, baik kurang efektifnya *Staff Banquet Section* dalam memberikan pelayanan serta tidak tersedianya daftar menu makanan di *Banquet Section* Hotel Swiss Bell Maleosan Manado. Minimnya ketersediaan peralatan pada *Banquet Section* juga akan berdampak buruk bagi citra Hotel Swiss Bell Maleosan Manado, karena akan berakibat pada berkurangnya jumlah tamu di hotel tersebut. Pada saat *event* sementara berlangsung sering juga terjadi salah komunikasi antara tamu dengan *staff* diakibatkan karena tingkat pendidikan mereka yang tidak

sesuai dengan kebutuhan hotel atau memiliki dasar tentang dunia perhotelan.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu sangat tergantung dari petugas yang memberikan pelayanan dan jumlah petugas yang ada di tiap *section* ketika *event* sementara berlangsung, agar tamu benar-benar merasa dijadikan raja pada saat menggunakan jasa dari industri perhotelan tersebut. Untuk itu peneliti memberikan proteksi kepada *staff banquet section* yang akan memberikan pelayanan kepada tamu agar terus berbenah serta memperhatikan kebutuhan serta keinginan dari tamu yang datang ke Hotel Swiss Bell Maleosan Manado.

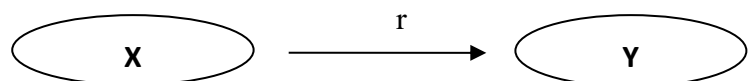
### Kerangka Pikir

Kerangka berpikir peneliti dalam penelitian ini yaitu memaparkan paradigma berpikir terhadap dua variabel penelitian: Satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X).

Y' = Variabel Kualitas Pelayanan

X = Variabel Kinerja *Staff Banquet Section*

r = Analisis Kinerja *Staff Banquet Section* Dan Pengaruhnya terhadap kepuasan Kualitas Pelayanan di Hotel Swiss Bell Manado



Melalui kerangka berpikir ini peneliti akan melakukan penelitian survey untuk mengetahui Analisis Kinerja *Staff Banquet Section* Dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Swiss Bell Maleosan Manado.

### Hipotesis

Hipotesis yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja *Staff Banquet Section* dan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Swiss Bell Maleosan Manado.

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan data-data yang berupa angka-angka atau hitungan-hitungan yang didapati dari teknik pengumpulan data yang dilakukan.

### Definisi Operasional

Salah satu bentuk variabel karakteristik yang dapat diobservasi. Dalam artian bahwa, bentuk atau konsep-konsep yang menyangkut sikap serta tingkah laku dapat diteliti serta diuji dan diamati kebenarannya oleh orang lain.

#### 1. Kinerja *Staff Banquet Section* (Variabel X)

Sebagai sesuatu bentuk variabel yang mempengaruhi kerja yang dipercayakan kepada satu atau lebih individu dalam hotel dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dalam setiap perkembangan kemajuan industri jasa hotel, hal-hal yang menyangkut dengan kinerja *staff* sangatlah penting untuk diperhatikan. Sehingga kemudian dapat diartikan bahwa, Kinerja *Staff* Hotel dikerucutkan pada *Banquet Section* menjadi keharusan untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh tamu bisa secara efektif berjalan. Berikut ini beberapa *point* indikator penting dalam Kinerja *Staff*, antara lain:

1. *Attitude* (Sikap)
2. *Skill* (Keterampilan).
3. Efektivitas.
4. Efisiensi.
5. *Responsibility* (Tanggung Jawab).

#### 2. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent*, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam operasional kerja *Banquet Section* sehingga setiap *industry* perhotelan sangat memperhatikan tentang kinerja dari

karyawannya. Adapun indikator-indikator dari variabel ini yaitu:

- a. Reliabilitas (*Reability*).
- b. Responsif (*Responsiveness*).
- c. Kepastian /Jaminan (*Assurance*).
- d. Empati (*Empathy*).
- e. Nyata (*Tangibles*).

### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, sebagai populasi yaitu seluruh tamu *Banquet Section* di Hotel Swiss Bell Maleosan Manado, dan sebagai sampelnya yaitu 30 orang dan nantinya menjadi keseluruhan responden dari hasil penelitian ini.

### Instrumen Penelitian

*Instrument* penelitian adalah merupakan keharusan ketika peneliti melakukan penelitian menggunakan alat ukur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, tanggapan dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial yang terjadi. Skala *likert* disajikan dalam bentuk angka yang tertinggi (angka 5) sampai terendah (angka 1).

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat maka peneliti membutuhkan data-data guna melengkapi hasil penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### f. Data Primer

##### 1. *Observation* (pengamatan langsung)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian, yakni pada *Banquet Section* khususnya pada Kinerja *Staff* dan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Swiss Bell Maleosan Manado. Adapun *instrument* penelitian yang digunakan dalam *Observation* dibuat dalam bentuk *Checklist*.

## 2. *Survey*

Yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pernyataan-pernyataan secara tertulis yang diisi oleh sampel, dengan cara menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan tanggapan dari pernyataan yang diberikan. Adapun *instrument* yang digunakan dalam *survey* yakni dalam bentuk kuesioner (angket).

## 3. *Interview* (wawancara)

Yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan secara langsung yang ditanyakan oleh peneliti kepada pihak manajemen hotel. Adapun instrumen yang digunakan dalam *interview* dibuat dalam bentuk pedoman wawancara.

### b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, lembaga atau instansi yang berhubungan dengan objek penelitian, literatur, termasuk perpustakaan yang menyediakan berbagai buku, akses internet dan dokumen-dokumen hotel sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Semua data diolah sehingga menghasilkan data yang representatif dalam penelitian.

$X$  = Kinerja *staff*

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi

## 2. Analisis Koefisien Korelasi

Untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel  $X$  dan  $Y$ , maka digunakan metode analisis korelasi ( $r$ ).

Dimana:

$r = +1$  (plus satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua variabel positif atau sangat kuat.

$r = 0$  (nol) atau mendekati (nol), maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

$r = -1$  (negatif satu) atau mendekati minus satu, maka korelasi antara dua variabel adalah negative atau sangat rendah.

Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variasi naik turunnya  $y$  koefisien determinasinya terletak antara 0 dan 1 dimana ( $r^2$ ) tidak boleh negatif.

## Metode Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel  $X$  kinerja *staff banquet section* terhadap variabel  $Y$  kualitas pelayanan, maka peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana sesuai yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sunarto dalam Husein Umar (2002: 169) yakni sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$Y$  = Kualitas pelayanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan pada *banquet section* Swiss Bell Hotel Maleosan Manado dengan mengambil 30 jumlah tamu. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan diuraikan gambaran umum responden. bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 30 orang terdiri dari 16% < 20 tahun, 67% 21- 30 tahun, 7% 31- 40 tahun, 10% 41-50 tahun. Dapat dilihat bahwa responden yang dominan adalah umur 21-30 tahun. Hal ini disebabkan karena umur 20-30 tahun tergolong dalam usia produktif untuk beraktifitas. Usia ini

adalah usia dalam meningkatkan prestasi kerja seseorang. Sedangkan responden terendah berumur < 20 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 10%. Hal ini disebabkan karena di usia ini tergolong banyak orang yang sedang dalam proses studi. Keadaan responden berdasarkan pekerjaan bahwa Pegawai Negeri Sipil 14%, Swasta dan BUMN 40%, pelajar 13%, dan dosen sebanyak 3%. Dominasi keadaan responden menurut pekerjaannya adalah pada Pegawai Negeri Sipil yang memang merekalah yang terbanyak menggunakan jasa hotel dalam ini untuk keperluan *event-event* serta acara lainnya yang difasilitasi langsung oleh Swiss bell Hotel Maleosan. Sedangkan untuk Swasta dan kalangan BUMN hanya untuk saat diadakan *training* kantor ataupun seminar umum, sehingga hanya mendapatkan urutan ke-2 dari hasil prosentase.

2. Analisis kinerja *staff banquet section* dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Berikut ini adalah merupakan hasil data mengenai analisis kinerja *staff banquet* dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di Hotel Swiss bell Maleosan Manado. Responden yang memilih tanggapan sangat setuju berjumlah 5 orang dengan prosentase 16% selanjutnya yang memilih setuju 15 orang dengan prosentase 50%, yang memilih tidak setuju 1 orang dengan prosentase 4%, yang terakhir yang memilih sangat tidak setuju 3 orang dengan prosentase 10%. Penilaian tamu tentang sikap dari karyawan sudah baik hal ini menunjukkan pula bahwa sikap sangatlah penting dalam penunjang pelayanan dalam sebuah industri untuk itu pihak Swiss Bell Hotel perlu untuk tetap menjaga sikap yang baik pada saat memberikan pelayanan agar penilaian prosentase 34% dengan hasil sangat tidak setuju mampu diminimalisirkan menjadi penilaian positif dengan predikat sangat setuju. responden yang memilih efektifitas yakni, sangat setuju sebanyak 15 orang dengan prosentase 50%, setuju 50%, kurang setuju

tidak ada, yang menyatakan tidak setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju pun tidak ada. responden yang memilih bahwa *staff* pada *banquet* telah memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan yakni sangat setuju 7 orang dengan prosentase 23%, setuju 22 orang dengan prosentase 74%, kurang setuju 3% sedangkan yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Hal ini berarti bahwa menurut responden karyawan yang ada pada *banquet* telah memiliki keterampilan yang baik, dan lebih baik lagi ketika hal tersebut di tingkatkan demi kemajuan dan daya tarik tamu terhadap pelayanan pada *banquet* swiss bell hotel, serta perlu juga di perhatikan bahwa keterampilan perlu juga disertai dengan kerapian agar pelayanan yang di berikan dapat mencapai hasil yang baik. responden yang memilih efisiensi dari kinerja *Staff* Hotel Swiss Bell Maleosan Manado yakni sangat setuju 15 orang dengan prosentase 50% dan yang memilih setuju 15 orang dengan prosentase sebanyak 50%, dan untuk yang memilih kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju 0%. 14 orang dengan prosentase 46%, setuju 16 orang dengan prosentase sebanyak 53%, dan yang memilih kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju 0%. Tanggungjawab sangat penting dalam operasional *banquet* Hal ini menunjukkan bahwa menurut hasil tabulasi responden menilai bahwa tanggung jawab dari *staff banquet* sudah baik dan perlu adanya kesadaran dari karyawan untuk tetap menjaga penilaian positif tersebut demi terciptanya kualitas pelayanan yang maksimal. reliabilitas perlu untuk dilaksanakan yakni sangat setuju 2 orang dengan prosentase 7%, setuju 21 orang dengan prosentase 70%, kurang setuju 6 orang dengan prosentase 20%, tidak setuju 1 orang dengan prosentase 3%, dan sangat tidak setuju 0%. Bisa dilihat bahwa responden menilai reliabilitas dari *staff banquet* sudah baik, dan harus tetap dipertahankan agar tingkat kunjungan

tamu semakin bertambah serta semakin timbul kesadaran dari karyawan tentang pentingnya pelayanan yang maksimal. responden yang menyatakan tentang Responsif yakni sangat setuju 8 orang dengan prosentase 27%, setuju 18 orang dengan prosentase 60%, kurang setuju 3 orang dengan prosentase 10%, tidak setuju 1 orang dengan prosentase 3% dan yang memilih sangat tidak setuju 0%. responden yang memilih perlunya jaminan pelayanan yang baik kepada tamu yakni, sangat setuju 12 orang dengan Prosentase 40%, setuju 18 orang dengan prosentase sebanyak 60%, dan yang memilih kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh *staff banquet* sudah baik, sehingga kedepannya perlu untuk terus diadakan perbaikan agar mampu tercipta suasana yang kondusif dalam pelayanan kepada tamu. responden yang memilih tentang empati yakni, sangat setuju 4 orang dengan prosentase 13%, setuju 22 orang dengan prosentase sebanyak 74%, kurang setuju 3 orang dengan prosentase 10%, tidak setuju 1 orang dengan prosentase 3%, dan yang memilih sangat tidak setuju 0%. responden yang memilih Nyata yakni, sangat setuju 5 orang dengan prosentase sebanyak 16%, setuju dengan prosentase sebanyak 23 orang dengan prosentase 77%, kurang setuju 2 orang prosentase sebanyak 7%, dan yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan table di atas dapat dilihat bahwa bentuk nyata pelayanan yang diberikan oleh *staff* sudah baik. Untuk menjaga nilai positif tersebut, maka harus terus terbangun kesadaran dari *staff* mengenai pentingnya bentuk nyata dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan pada hasil di atas, maka diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana yakni sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 55 + 0,3X$$

Dari persamaan di atas maka dapat dilihat bahwa kedua variabel tersebut memiliki kesamaan hubungan positif. Nilai dari a dan b dapat diinterpretasikan yakni:

a = 55 berarti jika tidak adanya kinerja *staff banquet section* yang baik, maka kualitas pelayanan yang dihasilkan di Hotel Swiss Bell Maleosan Manado yakni 0,3 karena hasil pada b positif, maka pada setiap kali pertambahan nilai variabel (X) kinerja *staff banquet section* akan terjadi pula kenaikan nilai yang sama terhadap variabel (Y). Begitupun sebaliknya jika terdapat penurunan variabel (X), maka akan berdampak pula pada penurunan nilai variabel (Y). Artinya bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang keterkaitan atau positif.

b = 0,3 artinya bahwa jika dilakukan sebuah usaha peningkatan kualitas pelayanan yang maksimal kepada tamu, maka melalui hasil analisis linear sederhana kinerja *staff banquet section* akan mengalami perubahan 55 kali dan hal ini menunjukkan bahwa variabel (X) kinerja *staff banquet section* akan menyebabkan perubahan nilai pada variabel (Y) tentang kualitas pelayanan sebesar 55.

### 4. Analisis Koefisien Korelasi

nilai  $r = 0,6$  menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel X yakni Kinerja *Staff Banquet Section* dan variabel Y Kualitas pelayanan di Hotel Swiss Bell Maleosan Manado. Kemudian untuk hasil dari determinasi  $r^2$  yakni, 0,36 atau 36%.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana maka didapatkan hasil dari persamaan  $Y = a + bX$ ,

di mana  $Y = 50 + 0,3X$  hal tersebut menunjukkan bahwa nilai b positif mengalami peningkatan sehingga setiap terjadi peningkatan pada variabel X kinerja *staff banquet section* akan menyebabkan pula peningkatan nilai pada variabel Y kualitas pelayanan.

Dari perhitungan koefisien korelasi ( $r^2$ ), dimana  $r = 0,6$  karena mendekati 1 maka terdapat pengaruh yang kuat, artinya bahwa setiap kenaikan dan penurunan variabel X Kinerja *Staff Banquet Section* akan berpengaruh pula pada kenaikan dan penurunan variabel Y Kualitas Pelayanan. Untuk koefisien determinasi  $r^2 = 36\%$  ini menunjukkan bahwa peran dari Kinerja *Staff Banquet Section* sebesar 36% dan sisanya 64% adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti peralatan, tidak tersedianya menu makanan dan kurang efektifnya sistem pelayanan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agus Sulastiyono, (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bambang Sujatno, (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi
- Brantas, (2009). *Dasar-dasar Manajemen*. CV. Alfabeta
- Dermawan Wibisono, (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga
- Endang Sugiarto & Sri Sulastriningrum, (1996). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gary Dessler, (2003). *Human Resource Management*. Pearson Education Internasional.
- Husein Umar, (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ing, Wursanto, (2003). *Dasar-dasar Organisasi*. Jakarta: Andi
- Ike Kusdyah Rachmawati, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Andi Offset.
- Klaus Krippendorff, (1991). *Analisis Pengantar Teori dan Metodologi*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Marsum W A, Pendit (1993). *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- H. Oka A. Yoeti, (1996). *Anatomi Pariwisata*. Bandung: Percetakan Angkasa.
- Philip Moon, (1994). *Penilaian Karyawan*. Jakarta: PT. Pustaka Bianaman Presindo.
- Roy A. Cook, (2010). *Tourism The Business Of Travel*. Pearson Internasional Edition.
- Rumekso, (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi.
- Soekreno I. N. R. Pendit, (1996). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Baverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- <http://dc430.4shared.com/doc/sFleR9Zn/prview.html> (Akses Tanggal 3 September 2012).
- <http://www.google.co.id/#hl=id&scient=psyab&q=kualitas+pelayanan+menu> (Akses Tanggal 3 September 2012).
- [http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=298:kinerja-dan-penilaian-kinerja&catid=12:artikel&Itemid=85](http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=298:kinerja-dan-penilaian-kinerja&catid=12:artikel&Itemid=85) (Akses Tanggal 3 September 2012).
- <http://kamusbahasaindonesia.org/karyawan#ixzz25NeU0gLo> (Akses Tanggal 3 September 2012)

