

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

A. Definisi Kualitas Pelayanan dalam Industri Perhotelan

Menurut Tjiptono, Fandy, dan Gregorius (2012), kualitas tidak memiliki karakteristik tetap, melainkan memiliki karakteristik yang terus berkembang terkait dengan elemen-elemen seperti barang, jasa, sumber daya manusia, mekanisme kerja dan situasi sekitar yang tidak hanya memuaskan namun mampu melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam dunia perhotelan, kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang menentukan kepuasan tamu. Ketika seseorang memilih sebuah hotel, tentu bukan hanya sekadar mencari tempat beristirahat, tetapi juga mengharapkan pengalaman yang menyenangkan, nyaman, dan berkesan. Menurut Putra, Respati, & Utami (2025) kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan yang dirasakan ketika memakai produk atau layanan tertentu. Hal ini menentukan seberapa baik produk atau layanan tersebut mencukupi harapan pelanggan. Oleh karena itu, memahami apa itu kualitas pelayanan sangatlah penting, terutama dalam konteks industri perhotelan yang sangat mengutamakan interaksi langsung antara tamu dan staf.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut. Dengan kata lain, jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan tamu, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Sebaliknya, jika hasil pelayanan di bawah ekspektasi, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Dalam industri perhotelan Jepang, konsep kualitas pelayanan bahkan menjadi bagian dari budaya yang dikenal dengan istilah *Omotenashi* (Siada, 2020). *Omotenashi* mencerminkan pelayanan yang tulus, penuh perhatian, dan berorientasi pada kebutuhan tamu, bahkan sebelum mereka menyadari

kebutuhannya. Inilah yang membedakan pelayanan di hotel-hotel Jepang dengan tempat lainnya. Kualitas pelayanan bukan hanya tentang kecepatan atau ketepatan, tetapi juga tentang kehangatan, keramahan, serta kemampuan memahami tamu secara personal.

Teori yang penulis gunakan dalam peneitian ini adalah teori *servqual*. Teori *servqual* adalah sebuah model atau kerangka teoritis yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) untuk menekankan perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dalam dunia layanan terutama di bidang perhotelan, ada lima aspek penting dalam teori *servqual* yang bisa membantu memahami sejauh mana sebuah pelayanan bisa dianggap memuaskan. Kelima dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman tamu, bukan sekedar apa yang terlihat tapi juga bagaimana mereka diperlakukan.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hal-hal yang bisa dilihat dan disentuh oleh tamu seperti kerapihan ruangan, kebersihan lingkungan hotel, fasilitas yang tersedia hingga cara staf berpakaian semuanya membentuk kesan pertama. Semua elemen fisik ini menjadi wajah awal dari kualitas sebuah hotel di mata pengunjung.

b. *Reliability* (Keandalan)

Ketika sebuah hotel dapat menjalankan janjinya yaitu memberi pelayanan yang tepat waktu, sesuai harapan dan konsisten. Hal tersebut merupakan bentuk keandalan yang membuat tamu merasa tenang. Tentu saja, ini tidak lepas dari disiplin mengikuti standar operasional dan kemampuan menyelesaikan masalah dengan sigap.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Respon cepat dan sikap tanggap menunjukkan bahwa staf peduli dan siap membantu kapanpun dibutuhkan. Ini juga mencakup kemampuan berkomunikasi dengan jelas serta mengambil Tindakan bijak saat menghadapi situasi tak terduga.

d. *Assurance* (Jaminan)

Tamu akan merasa lebih nyaman dan percaya jika berhadapan dengan staf yang kompeten, ramah, dan bertanggung jawab. Sikap profesional, komunikatif serta suasana hangat yang diciptakan menjadi jaminan bahwa mereka berada di tempat yang tepat.

e. *Empathy* (Empati)

Empati muncul saat staf benar-benar hadir untuk tamu, bukan sekedar memberikan pelayanan, tetapi juga mendengarkan dan memahami apa yang mereka butuhkan.

2.1.2 Industri Perhotelan Jepang

Dalam dunia perhotelan Jepang, *hospitality* bukan hanya memberikan pelayanan kepada tamu melainkan seni untuk menghadirkan kenyamanan dan ketulusan dalam setiap interaksi. Konsep ini dikenal dengan *omotenashi*. Meskipun *omotenashi* sering disamakan dengan *hospitality*, ada perbedaan yang sangat mendasar antara keduanya. *Omotenashi* didasarkan pada semangat budaya orang Jepang dan *hospitality* cenderung menjadi strategi profesional untuk memuaskan dan menarik tamu (Wijayanti & Saifudin, 2021). *Omotenashi* mencerminkan semangat melayani tamu dengan tulus, memperhatikan setiap kebutuhan mereka secara mendalam bahkan sebelum tamu menyatakannya secara eksplisit. Hal ini menjadikan interaksi antara staf dan tamu lebih dari transaksi, tetapi menjadi pengalaman personal yang penuh perhatian. Di era *digital*, nilai-nilai *omotenashi* menjadi bertransformasi. Sejumlah hotel di Jepang telah memadukan teknologi seperti penggunaan sistem *check-in digital* namun tetap diiringi dengan sambutan hangat dari staf (Ito, 2024). Secara keseluruhan, *omotenashi* mencerminkan identitas budaya Jepang dalam pelayanan. Di industri perhotelan, penerapannya tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan emosional antara penyedia staf dan tamu. Terdapat 3 departemen yang berada di hotelan *The Park Jodogahama*, diantaranya sebagai berikut.

1. Departemen *Food and Beverage (F&B)*

Dalam ranah perhotelan, peran departemen *Food and Beverage (F&B)* menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu. Seperti yang dijelaskan oleh Wahyuni & Parma (2020) bagian *F&B* tidak hanya bertanggung jawab atas proses memasak tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman penyajian makanan dan minuman baik untuk layanan di kamar, restoran hotel hingga kantin yang melayani kebutuhan internal karyawan. Departemen ini turut berperan dalam membentuk kesan dan kualitas pelayanan yang ditawarkan sebuah hotel, menjadikannya bagian yang tak terpisahkan dari keseluruhan pengalaman tamu. Menurut Abdullah, Sufi, & Kumar (2023), keberhasilan pelayanan *F&B* sangat bergantung pada kombinasi antara kualitas produk, ketepatan penyajian serta sikap dan komunikasi karyawan dalam melayani tamu. Dengan kata lain, tidak cukup sekadar menyajikan makanan yang lezat namun harus dibalut dengan keramahan, ketepatan waktu dan perhatian terhadap *detail*. Dalam studi oleh Wijayanti & Poetranto (2022), dijelaskan bahwa mahasiswa yang mengikuti magang di industri perhotelan khususnya di departemen *F&B*, menunjukkan peningkatan dalam aspek kepercayaan diri, fleksibilitas dan kemampuan komunikasi lintas budaya. Ketiganya merupakan modal utama dalam mewujudkan layanan yang berkualitas.

2. Departemen *Housekeeping*

Housekeeping bukan hanya membersihkan ruangan saja, mereka adalah penjaga kualitas kenyamanan yang memastikan setiap tamu merasa “disambut” lewat kerapian dan kebersihan yang menyeluruh. Menurut Kurniawan & Putri (2024), departemen *housekeeping* berperan dalam menyiapkan kamar tamu, area public, hingga fasilitas karyawan agar semuanya berada dalam kondisi terbaik untuk mendukung pengalaman menginap yang menyenangkan. Sering kali pekerjaan *housekeeping* dilakukan tanpa disadari oleh tamu. Namun, justru disanalah letak seni dari pelayanan yang baik, menghadirkan kenyamanan tanpa mengganggu privasi (Shanhaji & Rahayu, 2025). Untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi, penting bagi staf *housekeeping* untuk tidak hanya dibekali keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman akan standar pelayanan serta

kepekaan terhadap kebutuhan tamu. Melalui program *internship* yang disusun dengan baik dan didukung oleh media pembelajaran modern seperti booklet digital, kualitas pelayanan *housekeeping* dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini tidak hanya membantu hotel dalam mempertahankan standar layanan, tetapi juga memberi kontribusi nyata terhadap pembentukan tenaga kerja perhotelan yang profesional dan humanis.

3. Departemen *Front Office*

Front office berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Hal ini disebabkan karena ketika tamu memasuki hotel mendapatkan kesan awal mengenai kualitas layanan melalui *front office*. Di samping itu, tamu yang datang ke hotel sudah mendapatkan pelayanan dari *front office* dan memiliki gambaran mengenai seberapa baik hotel secara menyeluruh dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Saat tamu tiba di hotel dan mengalami pelayanan yang kurang memuaskan, tamu akan langsung menganggap seluruh pelayanan hotel buruk (Selamet, Rusadi, & Wijaya, 2022). Secara umum, *front office* terdiri dari beberapa divisi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab berbeda dalam memberikan layanan kepada pengunjung. Bagian tersebut meliputi resepsionis yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan dalam menyambut tamu serta memproses *check-in* dan *check-out* tamu. *Bellboy* yang bertugas menyambut kedatangan tamu dan mengantar ke meja *front office* serta membawa barang dan pengunjung kamar. *Operator* bertanggung jawab untuk memfokuskan layanan telepon yang menghubungkan antara departemen dan tamu dengan departemen yang mereka inginkan. Kasir berfungsi sebagai penerima pembayaran dari tamu. Reservasi berfungsi sebagai penerimaan pesanan ruang bagi para tamu yang hendak menginap di hotel (Kotler & Amstrong, 2012). Bagi hotel momen kedatangan dan keberangkatan sangat krusial dalam membentuk citra mengenai pelayanan secara keseluruhan. Akibatnya banyak hotel yang mengoptimalkan layanan *front office* guna menciptakan citra yang baik.

2.1.3 Program *Internship* dalam Dunia Perhotelan

Dalam upaya menjembatani dunia akademik dan kebutuhan industri, program *internship* menjadi salah satu strategi pembelajaran yang semakin banyak diterapkan di perguruan tinggi. Menurut *Cooperative Education and Internship Association (CEIA)* (2022), magang adalah sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang memungkinkan mahasiswa menerapkan teori yang telah mereka pelajari di perkuliahan ke dalam konteks profesional secara langsung. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya terlibat dalam praktik kerja nyata, tetapi juga berkesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang sesuai dengan bidang yang diminati. Program magang dirancang untuk memberi pemahaman yang lebih dalam terhadap dunia industri, terutama dalam hal ritme kerja, kebutuhan profesional, serta tuntutan kompetensi yang dibutuhkan. Seperti yang dijelaskan oleh Wijayanti & Poetranto (2022), keterlibatan mahasiswa secara langsung dalam lingkungan kerja mampu memperkuat pemahaman mereka terhadap dunia profesional serta membantu membentuk kesiapan mental dan teknis sebelum benar-benar terjun ke dalamnya. Mahasiswa *internship* di *The Park Hotel Jodogahama* hanya berfokus ke dalam 2 departemen, departemen *F&B Service* dan departemen *Housekeeping*. Selama 1 tahun penulis berada di dalam 2 departemen tersebut, 6 bulan di departemen *F&B Service* dan 6 bulan di departemen *housekeeping*.

Pada bagian *F&B Service* penulis dilatih untuk melayani tamu dengan prinsip *omotenashi*. Penulis juga diajarkan untuk memperhatikan setiap detail, mulai dari cara menyambut tamu, penyajian makanan hingga kemampuan membaca kebutuhan tamu secara proaktif bahkan sebelum tamu meminta. Selain itu, standar kebersihan, ketepatan waktu, penyajian hidangan yang estetis serta komunikasi yang sopan menjadi poin utama yang ditekankan. Setiap interaksi dengan tamu dilakukan dengan penuh perhatian, menjaga bahasa tubuh, intonasi suara dan ekspresi wajah agar tetap ramah namun profesional.

Sedangkan di bagian *housekeeping* penulis belajar tentang pentingnya ketelitian dan konsistensi dalam menjaga kebersihan serta kerapian kamar tamu. Hotel-hotel di Jepang umumnya memiliki standar kebersihan yang sangat tinggi,

bahkan hingga ke hal-hal kecil seperti penataan sprei, posisi peralatan mandi dan kebersihan sudut-sudut ruangan yang terjamah. Penulis juga diajarkan untuk bekerja cepat namun tetap teliti, menghormati privasi tamu serta selalu menjaga etika profesional dalam menjalankan tugas. Ada penekanan pada prinsip bahwa kebersihan adalah bagian dari penghormatan kepada tamu yang menginap.

2.1.4 Media Booklet *Digital* sebagai Media Pembelajaran

Media booklet *digital* merupakan bahan ajar yang disajikan dalam format *digital*, menggabungkan teks, gambar, dan elemen interaktif lainnya. Keunggulan dari media ini adalah kemudahan akses, fleksibilitas dalam pembaruan konten, serta kemampuan untuk menyajikan informasi secara ringkas dan menarik. Penelitian oleh Hidayati, Yulinda, & Putri (2024) menunjukkan bahwa penggunaan booklet *digital* dalam pembelajaran dapat meningkatkan pemahaman materi dan memberikan pengalaman belajar yang lebih menyenangkan bagi peserta didik. Dalam konteks perhotelan, media ini dapat disesuaikan untuk menyajikan prosedur pelayanan, standar operasional, dan etika kerja yang relevan dengan departemen *F&B Service*. Program *internship* di departemen *F&B Service* bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa atau peserta magang dalam memahami operasional pelayanan makanan dan minuman di hotel.

Dengan memanfaatkan media booklet *digital*, peserta magang dapat memperoleh panduan yang terstruktur mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, mulai dari persiapan meja, penyajian makanan, hingga penanganan keluhan tamu. Penggunaan media booklet *digital* dalam program *internship* tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta magang, tetapi juga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan *F&B* secara keseluruhan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur dan standar pelayanan, peserta magang dapat berkontribusi secara maksimal dalam operasional harian, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan citra positif hotel. Studi oleh Ningsih et al (2023) menunjukkan bahwa penggunaan booklet sebagai media pembelajaran dapat meningkatkan minat belajar dan pemahaman peserta didik secara signifikan. Hal

ini mengindikasikan bahwa pendekatan serupa dapat diterapkan dalam pelatihan staf hotel untuk mencapai hasil yang optimal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya telah banyak membahas tentang kualitas pelayanan hotel, khususnya di bidang *Food and Beverage (F&B)*, serta peran penting karyawan dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Namun demikian, belum banyak kajian yang secara langsung mengaitkan inovasi pembelajaran tentang layanan *F&B* dan penggunaan media booklet *digital* sebagai alat bantu pembelajaran.

Salah satu penelitian yang relevan adalah studi yang dilakukan oleh Arifin (2021), yang meneliti evaluasi kualitas layanan hotel menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan tamu dan pelayanan aktual, terutama pada aspek keramahan staf dan kecepatan layanan. Penelitian ini menyoroti pentingnya evaluasi berkala dalam menjaga mutu layanan, namun belum menjangkau aspek pengembangan sumber daya manusia melalui program magang maupun media pembelajaran *digital*.

Penelitian lain oleh Ananda, Ekasani, dan Sinaga, (2023) membahas tentang profesionalisme staf *F&B* di Hotel Plataran Ubud. Dalam kajiannya, ditemukan bahwa sikap profesional dan kemampuan teknis staf restoran berdampak langsung pada kenyamanan tamu. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan agar staf tetap mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Meski demikian, pendekatannya masih konvensional dan belum menjangkau metode inovatif seperti penggunaan booklet *digital* dalam proses pelatihan, terutama untuk peserta magang.

Sementara itu, Puja (2022) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan restoran terhadap kepuasan tamu di ASTON Pasteur Bandung. Penelitian ini memperkuat gagasan bahwa kecepatan penyajian dan sikap staf adalah indikator penting dalam menilai mutu pelayanan. Namun, sama seperti penelitian sebelumnya, aspek

pengembangan staf melalui sistem magang dan integrasi media belajar *modern* masih belum tersentuh.

Dalam bidang pelayanan *housekeeping*, penelitian oleh Primantara, Puspa, dan Launingtia (2023) menunjukkan bagaimana kebersihan dan penataan ruang berdampak besar terhadap persepsi tamu terhadap hotel. Ini memperlihatkan pentingnya pembekalan keterampilan kerja yang baik, tetapi fokusnya belum menyentuh pada departemen *F&B* yang menjadi inti dari penelitian ini.

Lebih dekat dengan konteks pengembangan SDM, Hamsiati (2020) meneliti pengaruh *soft skill* karyawan terhadap kualitas layanan hotel di Makassar dan Pare-Pare. Hasilnya menunjukkan bahwa sikap, perilaku interpersonal, dan keterampilan komunikasi staf sangat memengaruhi mutu layanan. Namun, pendekatan dalam penelitian ini masih berbasis pelatihan langsung, belum memanfaatkan teknologi atau materi pembelajaran visual seperti booklet *digital*.

Berdasarkan tinjauan dari penelitian-penelitian terdahulu, terlihat bahwa sebagian besar fokus masih pada hasil evaluasi layanan atau pentingnya sikap profesional staf. Namun belum ada kajian yang secara eksplisit mengaitkan inovasi pembelajaran tentang pelayanan *F&B* melalui program magang terstruktur, yang didukung oleh media booklet *digital*. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut, dengan menggabungkan pendekatan praktik langsung melalui *internship* dan dukungan visual terstruktur melalui media booklet digital, yang diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan kompetensi peserta magang dalam memberikan pelayanan *F&B* yang berkualitas.