

**PENERAPAN METODE PELATIHAN *OFF THE JOB*
TRAINING TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI NASI
KAPAU EVI**

PROYEK AKHIR

NABILA RIZKI ILLAHI

18.10.002.93302.011



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

**PENERAPAN METODE PELATIHAN *OFF THE JOB*
TRAINING TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI NASI
KAPAU EVI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Serjana Terapan Pariwisata**



Oleh :

NABILA RIZKI ILLAHI

18.10.002.93302.011

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

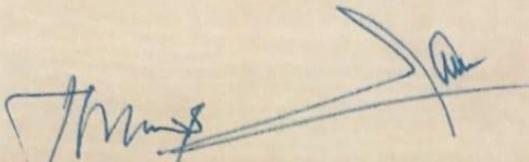
PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 30 Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Moch Abdi, SE., MM **Mardalis, S.Ag., M.Pd**
NIDN.1006068002 NIDN.1025126701

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd., MM.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh :

Nama : Nabila Rizki Illahi

Nim : 181000293302011

Judul : Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Serjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

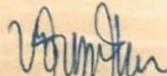
Bukittinggi, 30 Agustus 2022

Penguji I,

Penguji II,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M
NIDN. 1031078602



Vina Kumala, S.E., M.M.Ak
NIDN. 1017057103

Menyetujui :

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM

NIDN. 1031078602

TOURISM FACULTY

HOTEL

Final Project, 30 August 2022

Nabila Rizki Illahi

Application of Off The Job Training Methods on Service Quality at Nasi Kapau Evi

ABSTRACT

Nabila Rizki Illahi (2022) *Lack of employee ability in structuring dishes and employee alertness in serving every customer request, lack of employee speed in serving food, unattractive appearance of employees at Nasi Kapau Evi and lack of employee hospitality to customers. So, the author is interested in conducting research with the title "Application of Off The Job Training Methods on Service Quality at Nasi Kapau Evi".*

This type of research is classified into qualitative research with action methods. Qualitative research methods are often called naturalism research methods because the research is carried out in natural conditions (natural settings). Action research is the way a group or person organizes a situation so that they can study their experiences and make their experiences accessible to others.

Training to improve service quality is an important part of doing business, especially in the service sector. The training method at Nasi Kapau Evi, namely the Off-The-Job Training method, is a training method where employees do not carry out their duties using the lecture method, namely the presentation that is shown for employee training. Knowledge report about service quality (Quality of Service).

The services provided so far have not been maximized because Nasi Kapau Evi does not yet have a clear standard of service, so it is necessary to apply the Off The Job Training Training Method on Service Quality on a regular basis. It is necessary to conduct training to employees on Service Quality so that the services at Nasi Kapau Evi can be carried out optimally and in accordance with what is expected by customers.

Keywords: *Training Method, Off The Job Training, Qualitative Research, Action Method, Nasi Kapau Evi*

FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek Akhir, 30 Agustus 2022

Nabila Rizki Illahi

Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan Di Nasi Kapau Evi

ABSTRAK

Nabila Rizki Illahi (2022) Kurangnya kemampuan karyawan dalam penataan hidangan dan kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan, kurangnya kecepatan karyawan dalam menyajikan makanan, kurang menariknya penampilan karyawan di Nasi Kapau Evi dan kurangnya Hospitality karyawan terhadap pelanggan. Maka, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi”.

Jenis penelitian ini digolongkan ke dalam Penelitian kualitatif dengan Metode Tindakan. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalisme karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Penelitian tindakan adalah cara suatu kelompok atau seseorang dalam mengorganisasi suatu kondisi sehingga mereka dapat mempelajari pengalaman mereka dan membuat pengalaman mereka dapat diakses oleh orang lain.

Pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam berbisnis khususnya dalam bidang jasa. Metode pelatihan di Nasi Kapau Evi yaitu metode *Off-The-Job Training* merupakan metode pelatihan dimana karyawan tidak melaksanakan tugasnya dengan menggunakan metode ceramah yaitu presentasi yang ditunjukkan untuk pelatihan karyawan. Laporan pengetahuan tentang kualitas pelayanan (*Quality of Service*).

Pelayanan yang dilakukan selama ini masih belum maksimal karena Nasi Kapau Evi belum memiliki standaritas pelayanan yang jelas sehingga perlu diterapkan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan secara berkala. Perlu dilakukan Pelatihan kepada karyawan tentang Kualitas Pelayanan agar pelayanan yang ada di Nasi Kapau Evi dapat dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kata Kunci : Metode Pelatihan, *Off The Job Training*, Penelitian Kualitatif, Metode Tindakan, Nasi Kapau Evi

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Rizki Illahi

Nim : 181000293302011

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukitiinggi, 30 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



Nabila Rizki Illahi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Rizki Illahi

NIM : 181000293302011

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Non exclusive Royalty Free Right**) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas
Pelayanan di Nasi Kapau Evi”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 30 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

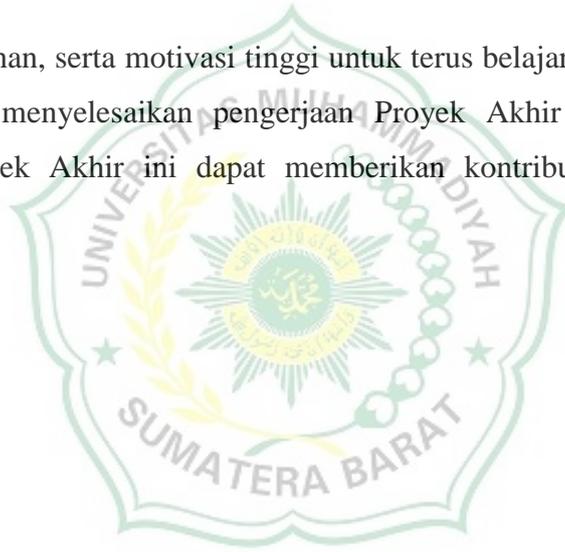
Nabila Rizki Illahi

RIWAYAT HIDUP

Nabila Rizki Illahi, dilahirkan di Jakarta pada tanggal 31 Januari 2000 adalah putri pertama dari dua bersaudara yakni Mhd Raihan Al Hamra dari pasangan orang tua Amrizal dan Elvianti.

Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Tilatang Kamang pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 03 Tilatang Kamang pada tahun 2015 dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMKN) 02 Bukittinggi pada tahun 2018. Dan pada tahun yang sama penulis diterima di Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Dengan ketekunan, serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan Proyek Akhir ini. Semoga dengan penulisan Proyek Akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.



Nabila Rizki Illahi

KATA PENGANTAR

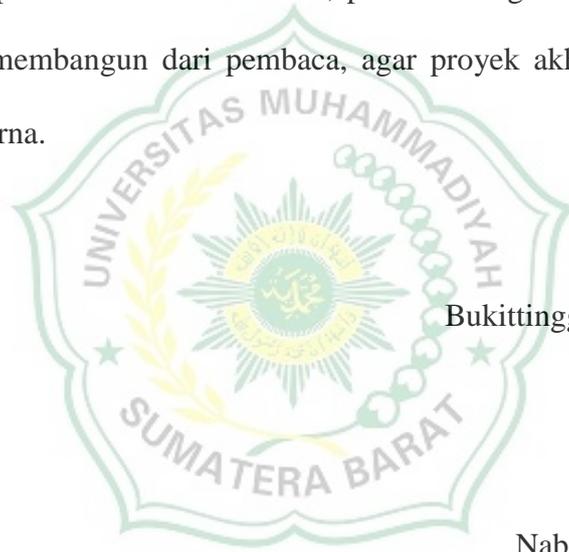
Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya dan shalawat beriringan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul “ Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi”.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd, MM.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Bapak Moch Abdi, SE., MM selaku Pembimbing I yang telah membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Proyek Akhir.
5. Bapak Mardalis, S.Ag., M.Pd Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing II yang telah telah membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Proyek Akhir.
6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama ini

7. Terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua saya yang tercinta, yang selama ini tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dukungan serta motivasi.
8. Terima kasih kepada Roly Chandra selaku orang yang selalu memberikan motivasi serta membantu Proyek Akhir saya.
9. Teman-teman mahasiswa/I semua angkatan khususnya angkatan 2018.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, agar proyek akhir ini mendekati kata sempurna.



Bukittinggi, 30 Agustus 2022

Nabila Rizki Illahi

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Pernyataan Orisinalitas.....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi	vii
Riwayat Hidup	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Penerapan.....	6
2.1.2 Metode Pelatihan	7
2.1.3 Kualitas	17
2.1.4 Pelayanan.....	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.6 Nasi Kapau.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Prosedur Penelitian	31
3.3 Setting Tindakan	31
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.5 Objek Penelitian.....	33
3.6 Subjek Penelitian	33
3.7 Sumber Data.....	34
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.9 Instrumen Penelitian	35
3.10 Analisis Data	37

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Nasi Kapau Evi.....	39
4.1.2 Hasil Observasi	40
4.1.3 Hasil Wawancara.....	41
4.2 Hasil Pelatihan.....	43
4.3 Pembahasan Penelitian	44
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1: Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3.2 : Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.3: Instumen Penelitian.....	36
Tabel 4.1 : Pemilik dan karyawan rumah makan Nasi Kapau Evi.....	40
Tabel 4.2 : Program Pelatihan.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Google Ulasan 2022.....	3
Gambar 1.2 : Google Ulasan 2022.....	3
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3.1 : Alur Analisis Data.....	38
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Rumah Makan Nasi Kapau Evi.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi wawancara

Lampiran 3 : Dokumentasi Pelatihan

Lampiran 4 : Pertanyaan sesudah pelatihan dengan metode kuliah

Lampiran 5 : Surat Permohonan Observasi Awal

Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 7 : Kartu Bimbingan Proyek Akhir

Lampiran 8 : Surat Balasan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumatera Barat adalah daerah dengan berbagai macam potensi pariwisatanya dimulai dari wisata, alam, budaya, buatan hingga kuliner. Kuliner di Sumatera Barat bukan hanya nasi Padang tetapi setiap daerah memiliki masakan khasnya sendiri seperti Nasi Kapau. Rumah Makan adalah sebuah usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut dengan menentukan tarif tertentu. Dengan membangun restoran atau rumah makan akan menjadi peluang bisnis yang menguntungkan untuk dijadikan usaha sebagai sumber pendapatan. Lucyani (2020).

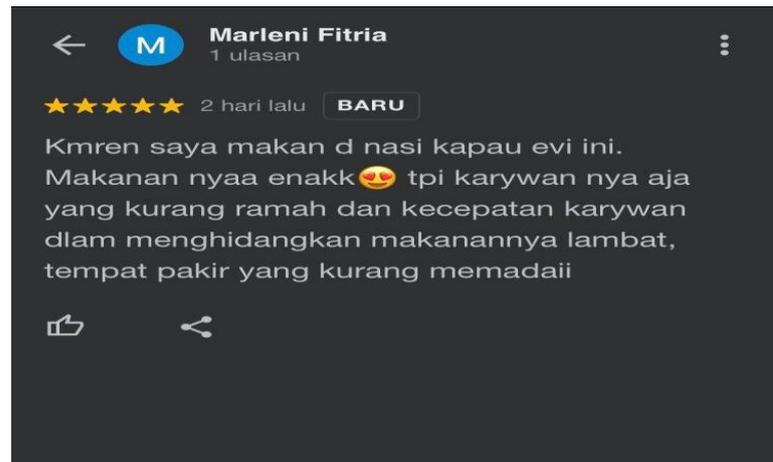
Wisata kuliner bukan semata-mata keinginan untuk mencicipi nikmatnya makanan saja tetapi yang lebih penting adalah keunikan dan kenangan yang ditimbulkan setelah menikmati makanan tersebut. Syarifuddin, M. Noor, & Rohendi (2017).

Nasi Kapau berada di Nagari Kapau, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Nama Nasi Kapau dipakai oleh para pedagang generasi pertama untuk membedakannya dengan Nasi Padang lainnya. Nasi Kapau Evi adalah sebuah rumah makan yang terletak di Nagari Kapau. Harga Nasi Kapau Evi yaitu Rp. 26.000/porsi. Gulai Kapau sangat khas dengan warna kunyitnya yang sangat dominan, rasanya yang gurih dan pedas. Sayur gulai Kapau yang ada di Nasi Kapau Evi berupa

nangka muda, rebung, kol, pakis, kacang panjang, jengkol. Masakan lain yang juga khas adalah gulai tunjang, pangek ikan batalua, gulai usus, dendeng balado, goreng belut, ayam, babat, hati/limpo, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan termasuk suatu hal yang perlu diperhatikan untuk menimbulkan ketertarikan pelanggan dalam bidang bisnis makanan. Persaingan yang semakin ketat membuat masing-masing rumah makan saling bersaing untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya. Kualitas pelayanan di Nasi Kapau Evi masih kurang maksimal, karena penampilan karyawan yang kurang menarik, kurangnya kemampuan dan kecepatan karyawan dalam penataan hidangan dan menyajikan makanan, kurangnya kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan serta kurangnya *hospitality* karyawan terhadap pelanggan.

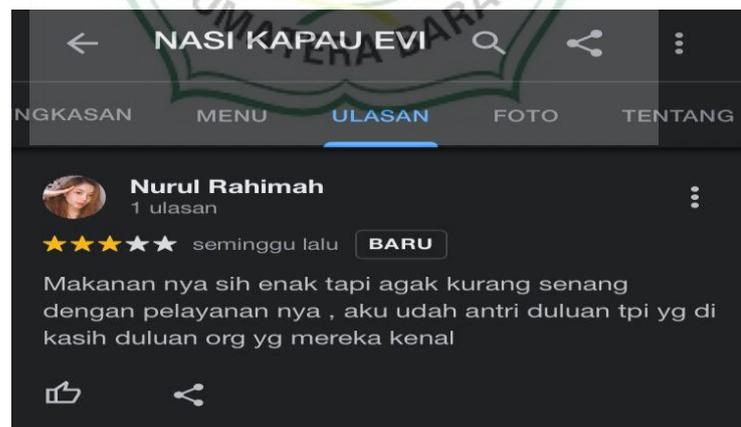
Berdasarkan hasil Observasi awal peneliti telah membagikan Kuesioner kepada pelanggan di Nasi Kapau Evi sebanyak 50 Kuisisioner. Dari hasil kuesioner yang telah dibagikan maka dapat disimpulkan bahwa kurangnya kemampuan karyawan dalam penataan hidangan dan kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan, kurangnya kecepatan karyawan dalam menyajikan makanan, kurang menariknya penampilan karyawan di Nasi Kapau Evi dan kurangnya *Hospitality* karyawan terhadap pelanggan. Selanjutnya berdasarkan hasil observasi permasalahan yang didapat peneliti yang sesuai dengan google ulasan terkait kualitas pelayanan di Nasi Kapau Evi sebagai berikut :



Gambar 1.1 Terdapat karyawan di Nasi Kapau Evi yang kurang ramah dan kecepatan karyawan dalam menghadirkan makanannya.

Sumber : Google Ulasan, 2022

Pada gambar diatas, permasalahan yang ditemukan yaitu adanya keluhan pelanggan terhadap karyawan yang kurang ramah dan kurang cekatannya karyawan dalam menghadirkan makanan.



Gambar 1.2 Adanya keluhan pelanggan mengenai pelayanan karyawan di Nasi Kapau Evi.

Sumber : Google Ulasan, 2022.

Berdasarkan ulasan pada gambar diatas, terdapat permasalahan terkait ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Nasi Kapau Evi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kurang menariknya penampilan karyawan.
- 2) Kurangnya kemampuan karyawan dalam penataan hidangan.
- 3) Kurangnya kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan.
- 4) Kurangnya kecepatan karyawan dalam menyajikan makanan.
- 5) Kurangnya *Hospitality* karyawan terhadap pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian Batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi.

1.6 Manfaat Penelitian

1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan baru bagi peneliti dan agar peneliti mengetahui tentang Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi.

2) Bagi Akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan penelitian sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat khususnya Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata.

3) Bagi Pengelola Nasi Kapau Evi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan refleksi untuk melakukan *update* guna meningkatkan kualitas pelayanan di Nasi Kapau Evi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Menurut Putri (2019) penerapan adalah proses, cara atau perbuatan sebagai kemampuan meningkatkan bahan-bahan yang dipelajari dengan rencana yang telah disusun secara sistematis seperti metode, konsep dan teori.

Menurut Wahab (2019) penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Wahab juga menyatakan bahwa unsur-unsur penerapan meliputi :

- 1) Adanya program yang dilaksanakan
- 2) Adanya kelompok target yaitu siswa yang menjadi sasaran dan diharapkan mendapat manfaat dari program tersebut
- 3) Adanya pelaksana, baik oleh individu maupun kelompok

Dari beberapa informasi diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan perbuatan yang memiliki maksud dan untuk memenuhi suatu tujuan.

2.1.2 Metode Pelatihan

Dalam upaya meningkatkan kinerja tersebut dibutuhkan karyawan yang memiliki attitude, keterampilan dan kemampuan yang baik pula, salah satu caranya dengan melakukan pelatihan pada karyawan suatu perusahaan. Pelatihan merupakan suatu wadah untuk karyawan dalam mengembangkan keterampilannya untuk mencapai target yang ingin dicapai. Menurut Widodo (2015) Pelatihan merupakan aktivitas individu dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan sehingga memiliki hasil kinerja yang professional di bidangnya.

Menurut Kasmir (2016) Pelatihan merupakan proses aktivitas membekali pegawai dengan kompetensi, pengetahuan dan attitude.

Menurut Mangkuprawira dan Hubies dalam Hamali (2016) “Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu secara sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja. Pelatihan biasanya merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera”.

Menurut Rivai dan Sagala dalam Sinambela (2016) “pelatihan adalah proses yang sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk

mencapai tujuan organisasi yang berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini”.

Menurut peneliti pelatihan adalah suatu proses untuk pegawai baru ataupun yang sudah ada guna menambah atau meningkatkan keahlian, kemampuan dan pengetahuan kinerja karyawannya dalam pekerjaan yang akan dijabat sekarang ataupun kedepannya.

Tujuan organisasi harus dilaksanakan dengan baik oleh seluruh karyawannya. Jika karyawan kurang baik dalam pelaksanaan pekerjaan maka perusahaan akan terus jalan ditempat dan akan gagal dalam melaksanakan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja karyawan harus ditingkatkan dengan cara pelatihan kerja.

Tujuan pelatihan meliputi :

a. Memperbaiki kinerja

Karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan.

b. Memaksimalkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi *Trainee* (pelatih) memastikan bahwa karyawan dapat mengaplikasikan teknologi baru secara efektif.

c. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan seseorang karyawan baru sering tidak menguasai keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi “*job*

competent” yaitu mampu mencapai output dan standar mutu yang diharapkan.

d. Membantu memecahkan masalah operasional

Manajer harus mencapai tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya seperti kelangkaan sumber daya *financial* dan sumber daya teknologi manusia dan kelimpahan masalah keuangan, manusia dan teknologi.

e. Mempersiapkan karyawan untuk promosi

Salah satu cara untuk menarik, menahan dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis. Pelatihan adalah unsur kunci dalam *system* pengembangan karir.

Ada dua pihak yang memperoleh manfaat dari pelatihan yaitu:

1) Perusahaan

Pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan bermanfaat untuk meningkatkan laba dan produktifitas perusahaan, untuk meningkatkan pengetahuan tentang pekerjaan dan kemampuan pada semua tingkatan.

2) Individu karyawan

Manfaat yang diperoleh individu adalah meningkatkan percaya diri dan keinginan untuk maju, memudahkan mendapatkan promosi dan *mutasi*, meningkatkan tanggung jawab dan membantu dalam menghadapi stress tekanan, frustasi, dan konflik.

Beberapa manfaat nyata dari program pelatihan adalah :

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima.
- 3) Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
- 4) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- 5) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Pelatihan yang dibuat oleh suatu perusahaan pasti memiliki komponen, diantaranya adalah:

- 1) Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur.
- 2) Para pelatih harus ahlinya yang berkualifikasi memadai.
- 3) Materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.
- 4) Metode pelatihan harus sesuai dengan kemampuan pekerja yang menjadi peserta.
- 5) Peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Prinsip-prinsip pelatihan:

- 1) Materi yang diberikan secara sistematis dan berdasarkan tahapan-tahapan.
- 2) Tahapan-tahapan tersebut harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.

- 3) Pelatih harus mampu memotivasi dan menyebarkan respon yang berhubungan dengan serangkaian materi pelajaran.
- 4) Adanya penguat guna membangkitkan respon yang positif dari peserta.
- 5) Menggunakan konsep pembentukan perilaku.

Ada beberapa metode dalam tenaga kerja:

1. Metode *On-The Job training*

Metode yang paling banyak digunakan perusahaan dalam melatih tenaga kerjanya. Ada empat metode yang digunakan antara lain:

- a. Rotasi pekerjaan
pemindahan pekerjaan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dalam organisasi, sehingga dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tenaga kerja.
- b. Penugasan yang direncanakan
Menugaskan tenaga kerja untuk mengembangkan kemampuan dan pengalamannya tentang pekerjaan.
- c. Pembimbingan
Pelatihan tenaga kerja langsung yang dilakukan oleh atasannya.
- d. Pelatihan posisi
Tenaga kerja yang dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu pelatihan ini biasanya dilakukan kepada tenaga kerja yang mengalami perpindahan pekerjaan

2. Metode *off-The-Job Training*

Pelatihan dilaksanakan dimana karyawan dalam keadaan tidak bekerja dengan tujuan agar terpusat pada kegiatan pelatihan saja.

Metode ini dapat dilakukan dengan beberapa teknik antara lain:

- a. Metode kuliah (*Lecture*), metode ini sama dengan perkuliahan yang memakai teknik presentasi atau ceramah yang diberikan oleh penyelia atau seseorang tutor pada karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut. Dilanjutkan dengan komunikasi dua arah hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman pengetahuan umum serta memberikan waktu kepada peserta untuk ikut aktif dalam pelatihan tersebut.
- b. Metode presentasi dengan video, metode ini menggunakan media video, atau televisi sebagai sarana presentasi tentang pengetahuan atau cara-cara melakukan tugas yang sesuai pekerjaan.
- c. Metode balai (*Vestibule*), metode ini dilakukan di tempat yang sesuai dengan pekerjaan sesungguhnya dan dilengkapi dengan fasilitas peralatan yang sama.
- d. Metode bermain peran (*Role Playing*), metode ini memakai sistem simulasi dimana semua peserta memerankan jabatan atau posisi tertentu untuk bertindak dalam situasi yang khusus, bisa saja menjadi pelanggan, karyawan dan juga menjadi *manager*.

- e. Metode studi kasus, metode ini dilakukan dengan pemberian sebuah atau beberapa kasus manajemen untuk dipecahkan oleh karyawan dan didiskusikan secara kelompok dimana tim yang satu dengan tim yang lain dituntut untuk saling berinteraksi satu sama lain.
- f. Metode pembelajaran sendiri (*Self Study*), namun dari pembelajaran tersebut peserta dituntut untuk membuat serangkaian pertanyaan dan jawaban sesuai materi yang dipelajari.

Sedangkan menurut Triyono (2012) pelatihan sumber daya manusia berdasarkan tempat pelaksanaannya dapat dilaksanakan pada dua tempat yaitu :

1. *On The Job Training* atau pelatihan di tempat kerja.

Metode utama pelatihan di tempat kerja antara lain adalah :

- a) Demonstrasi adalah dalam demonstrasi dilakukan pemberian materi dengan cara praktek dan contoh-contoh langsung yang dilakukan oleh pemateri dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan.
- b) Praktek langsung adalah metode ini terutama dilakukan pada pelatihan yang bersifat manajerial dan pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan profesionalitas.
- c) Metode mengerjakan sendiri adalah dengan metode ini maka karyawan akan mendapatkan materi pelatihan melakukan

beberapa kesalahan yang dilakukannya selama masa pelatihan dengan tujuan karyawan mampu melakukan proses adaptasi lebih cepat terhadap pekerjaan yang dilakukan maupun di lingkungan kerja.

- d) Rotasi kerja adalah metode pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan wawasan karyawan akan pekerjaan-pekerjaan pada setiap divisi pekerjaan di tempat kerja, dan sekaligus mengurangi kejenuhan karyawan terhadap rutinitas kerja yang monoton.

2. *Off The Job Training* atau pelatihan diluar tempat kerja.

Beberapa metode dalam pelatihan diluar tempat kerja antara lain :

- a) Role Play pelatihan ini menampilkan simulasi oleh para peserta pelatihan dengan memerankan pelaku-pelaku yang ada di dalam pekerjaan di perusahaannya.
- b) Diskusi kelompok adalah jenis pelatihan yang berusaha memberikan materimateri melalui kegiatan diskusi, dimana peserta pelatihan terlibat dan berkontribusi aktif dalam proses pelatihan.
- c) Pusat pengembangan adalah pelatihan dengan memanfaatkan adanya pusat pengembangan berarti karyawan mengikuti program-program pelatihan yang sebelumnya telah disusun dan diadakan oleh pusat-pusat pengembangan tersebut bekerja sama dengan instansi atau perusahaan yang membutuhkan pelatihan.

- d) Ceramah yaitu merupakan metode pelatihan dimana pemberian materi bersifat searah oleh pemberi materi pada karyawan

Menurut Akrani dalam Kaswan (2016) ada empat pelatihan yang berbeda yaitu :

- a. Pelatihan induksi bertujuan mengenalkan organisasi kepada karyawan yang baru diangkat, tujuannya memberikan informasi kepada karyawan.
- b. Pelatihan pekerjaan tujuannya adalah memberikan informasi dan petunjuk yang sesuai kepada karyawan sehingga memungkinkan mereka melaksanakan pekerjaan secara sistematis, tepat efisien dan akhirnya percaya diri.
- c. Pelatihan untuk promosi yang tujuannya untuk memberi kesempatan pada karyawan melakukan penyesuaian diri dengan tugas pekerjaan di *level* lebih tinggi.
- d. Pelatihan penyegaran adalah memperbaharui keterampilan *professional*, informasi dan pengalaman seseorang yang menduduki posisi eksekutif penting.
- e. Pelatihan untuk pengembangan *managerial* adalah diberikan kepada manajer agar meningkatkan efesinsinya dan memungkinkan mereka menerima posisi yang lebih tinggi.

Dimensi dan indikator pelatihan karyawan :

Menurut Danim dalam Amran dan Kholilah (2017) terdapat beberapa dimensi dalam proses pelatihan dan pengembangan antara lain:

a. Pelatih

Pelatih adalah salah satu sumber daya utama yang dapat menentukan kesuksesan program pelatihan.

b. Peserta pelatihan

Para peserta pelatihan dituntut untuk siap dalam mengikuti pelatihan. Syarat peserta dalam mengikuti pelatihan adalah mereka harus memiliki kemampuan mental dan fisik.

c. Materi pelatihan

Materi pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan persyaratan pekerjaan.

d. Media pelatihan

Media pelatihan harus dapat mendukung jalannya suatu kegiatan pelatihan.

e. Metode pelatihan

Metode pelatihan yang ditetapkan harus sesuai dengan jenis materi pelatihan dan kemampuan peserta pelatihan.

Evaluasi Pelatihan

Tujuan evaluasi program pelatihan adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan, memastikan keberhasilan pelatihan dapat dilakukan melalui evaluasi.

Menurut Harris dalam Amran dan Kholilah (2017) terdapat empat dasar untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan pelatihan yaitu:

- a. Reaksi peserta merupakan tanggapan peserta akan pelaksanaan pelatihan saat mengikutinya, dimana instruktur memberikan materi yang sesuai dengan kebutuhan.
- b. Hasil pembelajaran
Hasil pembelajaran diukur dalam aktivitas program pelatihan dan belum dalam bekerja.
- c. Perubahan perilaku
Merupakan tingkat seberapa jauh perilaku peserta pada pekerjaan di pengaruhi oleh program pelatihan yang diikuti.
- d. Hasil nyata
Merupakan ukuran konkrit akan perbaikan hasil-hasil pekerjaan dari para akademis yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

2.1.3 Kualitas

Kualitas adalah mutu dari satu produk atau jasa yang memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada penggunanya baik sifatnya pasti atau bersifat perpepsi dari pengguna.

Menurut Kotler dan Keller (2016) “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Yamit (2017) menjelaskan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Muliadi & Raspati (2019). Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering kali diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konormasi terhadap kebutuhan atau persyaratan.

Menurut peneliti kualitas adalah ukuran yang dijadikan konsumen sebagai alat untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Mutu dari produk atau jasa tersebut akan menjadi pertimbangan konsumen dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para konsumen.

Ada tiga langkah yang dapat diambil perusahaan jasa untuk meningkatkan kendali kualitas jasa yaitu :

- 1) Berinvestasi dalam prosedur ketenagakerjaan dan pelatihan yang baik, merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan yang bagus, karyawan yang terlatih dengan baik memiliki enam karakteristik yaitu :
 - a. Kompetensi : memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.
 - b. Kesopanan : ramah, sopan, dan menghargai orang lain.
 - c. Kredibilitas : dapat dipercaya.
 - d. Keandalan : melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat.
 - e. Responsibilitas : merespon permintaan dan masalah pelanggan dengan cepat.

- f. Komunikasi : berusaha memahami pelanggan dan berkomunikasi dengan jelas.
- 2) Menstandarisasikan proses kinerja jasa diseluruh organisasi.
 - 3) Mengamati kepuasan pelanggan, menerapkan sistem saran dan keluhan, *survey* pelanggan dan berbelanja perbandingan.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas yaitu :

1. Manusia

Peranan manusia atau karyawan yang bertugas dalam perusahaan akan sangat mempengaruhi secara langsung terhadap baik buruknya mutu dari jasa suatu perusahaan, maka aspek manusia perlu mendapat perhatian yang cukup seperti mengadakan pelatihan, pemberian motivasi, pemberian jamsostek, kesejahteraan dan lain-lain.

2. Manajemen

Pemimpin harus melakukan koordinasi yang baik antara *function group* dengan bagian-bagian lainnya dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya koordinasi tersebut maka dapat tercapai suasana kerja yang baik dan harmonis, serta menghindarkan adanya kekacauan dalam pekerjaan.

3. Uang

Perusahaan harus menyediakan uang yang cukup untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu produknya.

4. Bahan Baku

Bahan baku merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan akan mempengaruhi mutu suatu produk yang dihasilkan suatu perusahaan.

5. Mesin dan peralatan

Mesin serta peralatan yang digunakan dalam proses produksi akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan perusahaan.

Jika kualitas yang dihasilkan *superior* dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka *profitabilitas* nya terjamin. Manfaat *superior* meliputi :

- 1) Loyalitas pelanggan yang besar.
- 2) Pangsa pasar lebih besar.
- 3) Harga saham yang lebih tinggi.
- 4) Harga jual produk / jasa lebih tinggi.
- 5) Produk vitas yang lebih besar.

2.1.4 Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan satu produk fisik. Menurut Moenir (2015) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain”. Menurut Riyanto (2018), “Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan”.

Pengertian pelayanan Ratminto dalam Nurdiansyiah, Andriani, & Hastuti (2019) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat maya

yang melibatkan usaha – usaha manusia menggunakan peralatan”. Menurut Kasmir (2017) mengartikan pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Menurut Peneliti pelayanan adalah suatu kumpulan tindakan nyata untuk memenuhi orang lain yang melakukan kegiatan menguntungkan untuk suatu kepuasan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh manusia dipengaruhi yaitu:

- 1) Kualitas tenaga kerja.
- 2) Jumlah tenaga kerja.
- 3) Motivasi karyawan.
- 4) Kepemimpinan.
- 5) Kesejahteraan karyawan.
- 6) Budaya organisasi.

Armaniah et al (2019) bahwa terdapat karakteristik layanan yaitu :

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan) yaitu barang biasanya diproduksi terlebih dahulu kemudian dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

- 3) *Variability* yaitu layanan bersifat sangat heterogen yang artinya bentuk, kualitas dan sejenisnya sangat beraneka ragam tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.
- 4) *Perishability* (tidak tahan lama) yaitu layanan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

2.1.5 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kasmir (2017) Kualitas Pelayanan diidentifikasi sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Aria dan Atik (2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima.

Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Muhtadi (2020) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Untuk menyeimbangkan harapan konsumen, kualitas layanan adalah memberikan layanan tanpa cacat yang

diberikan oleh penyedia layanan agar sesuai dengan keinginan pelanggan, serta ketepatan pengiriman. Sembiring dkk (2014).

Menurut peneliti menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016), yaitu :

- 1) Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak.
- 2) Pendidikan semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.
- 3) Perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.
- 5) Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholders* perusahaan lainnya.
- 6) Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.

Dapat disimpulkan prinsip - prinsip yang harus diterapkan dalam melakukan Kualitas Pelayanan :

- 1) Pendidikan.
- 2) Kepemimpinan strategi.
- 3) Perencanaan proses.
- 4) *Review process*.
- 5) Penghargaan.
- 6) Komunikasi implementasi.
- 7) Kualitas pelayanan pribadi.
- 8) Variasi model kualitas pelayanan.
- 9) Kenyamanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2015), faktor penyebab buruknya Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unit jasa atau layanan adalah tidak dapat dipisahkan.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatkan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya *variabilitas* yang dihasilkan.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan.
- 4) *Gap* komunikasi, bila terjadi *gap* komunikasi maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya *personal* dan berbeda dengan pelanggan lain.
- 6) Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.
- 7) Visi bisnis jangka pendek bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangible* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance* yaitu ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
- 5) *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atau kualitas layanan yang meliputi lima dimensi, yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*tangible*) yaitu wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- 4) Jaminan (*assurance*) yaitu kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- 5) Empati (*empaty*) yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian yang penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual.

Berdasarkan kelima indikator kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dapat dipahami dan dijadikan sebagai hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

2.1.6 Nasi Kapau

Makanan tradisional adalah makanan dan minuman yang biasa dikonsumsi oleh masyarakat tertentu memiliki cita rasa khas dan diterima oleh masyarakat tersebut. Kompleksitas dan keunikan budaya tersebut dalam sektor pariwisata merupakan daya tarik yang sangat penting. Firdaus (2018), termasuk kuliner.

Mengenal asal-usulnya nasi kapau berasal dari Daerah Kapau atau sering disebut juga Nagari Kapau. Nasi Kapau diperkirakan sejarawan Fadly Rahman sudah ada sejak abad 19, ketika zaman *colonial*. Para wanita yang ditinggal suaminya merantau kala itu mendirikan usaha rumah makan. Mereka menawarkan nasi dan aneka lauk khas minang, namun ada beberapa jenis lauk yang hanya ada di kapau seperti gulai kapau dan tembusu.

Nasi Kapau adalah makanan tradisional khas daerah Kapau di Sumatera Barat dengan cita rasa yang khas dan proses pembuatannya yang disentuh dengan sentuhan tradisi. Nasi Kapau merupakan nasi khas yang terdiri dari nasi, lauk pauk khas Kapau, dan gulai khas Kapau yang terdiri dari pilihan sayur nangka (cubadak), gulai tunjang, gulai babek dan lain-lain. Nasi kapau dikemas dalam panci besar yang disusun. Panci-panci terlalu jauh jangkauan tangan mereka sewaktu melayani pembeli, sehingga sendok gulai bertangkai panjang dari tempurung kelapa digunakan untuk menyendok gulai ke piring makan pembeli menjadi khas sendiri.

Citrasa Nasi Kapau yang sangat khas dan proses pelayanan yang berbeda dari rumah makan minang lainnya menjadi nilai tambah untuk

wisatawan yang ingin datang dan berkunjung ke Bukittinggi. Sulthon Auliya (2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 : Penelitan Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil penelitian
I Made Sucipta Adnyana, SE.MM (2014)	Efektivitas Pelatihan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Butler di The Semaya Bali	Kualitatif	Hasil yang dicapai belum optimal akibat terdapatnya kelemahan pada program pelatihan tersebut
Sri Sulartiningrum, Fifi Nofiyanti, Rina Fitriana (2018)	Pelatihan Peningkatan Kualitas SDM Bidang Pariwisata di Desa Wisata Cikolelet Serang Banten	Kualitatif	Hasil dari pelatihan industri kreatif, masyarakat memiliki kemasan produk yang bernilai jual untuk promosi dan oleh-oleh khas Desa Cikolelet
Awaliyah Ulfah Ayudytha Ezdha, Silvia Nora Anggreini, Dwi Elka Fitri (2018)	Pengaruh dan Keselamatan pasien dengan metode ceramah terhadap pemahaman perawat mengenai penerapan sasaran	Kuantitatif	Hasil penelitian didapatkan mean nilai pemahaman perawat tentang budaya keselamatan pasien sebelum dilakukan pelatihan dengan metode ceramah adalah 52,83 dengan standar deviasi 7,742

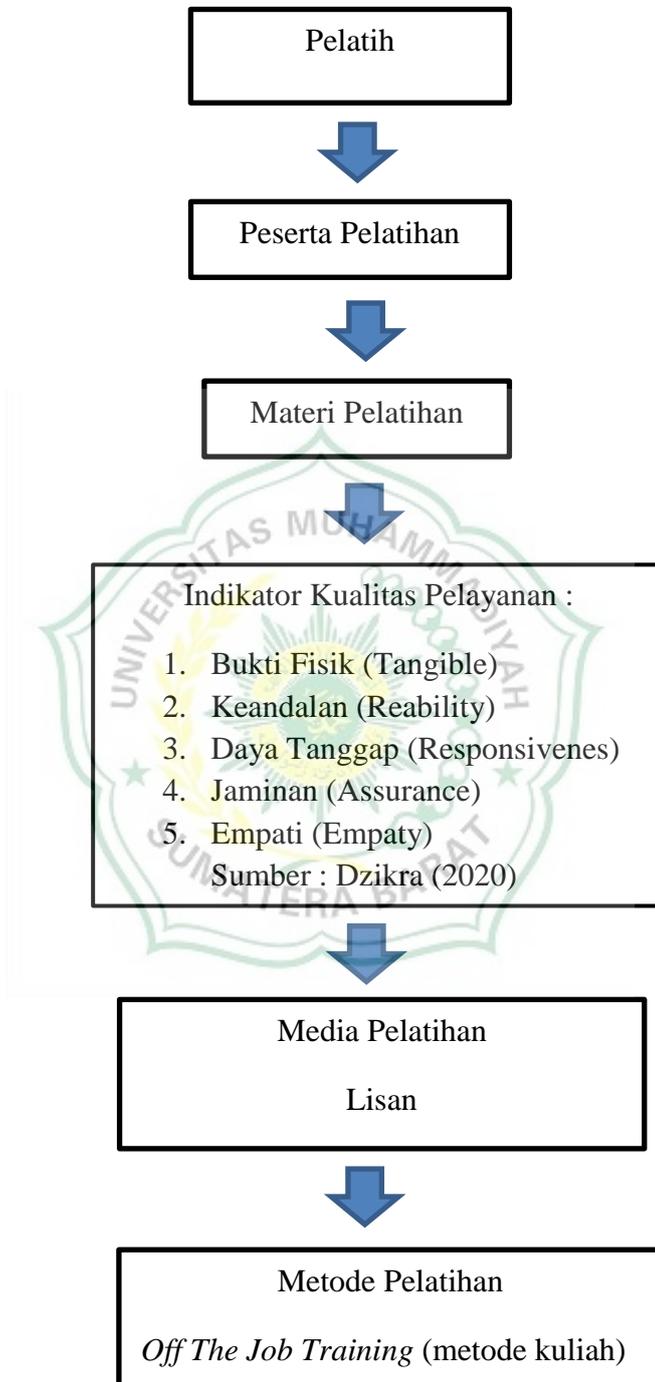
	keselamatan pasien di RS PMC Pekanbaru		
Adha Mychel Edie Eka Saputra, Mochammad Al Musadieg, Arik Prasetya (2015)	Pengaruh <i>On The Job Training</i> dan <i>Off The Job Training</i> terhadap kinerja	kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>coaching</i> , rotasi jabatan, simulasi dan presentasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, baik secara parsial maupun simultan
Danny Albert Tilon (2013)	Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia pada restoran A&W di City of Tomorrow Surabaya	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan metode yang digunakan terbukti efektif seperti proses pelatihan calon karyawan yang menggunakan metode pelajaran di dalam kelas dan pelatihan sambil bekerja, sedangkan dalam proses pengembangan karyawan metode yang digunakan oleh A&W adalah metode rotasi pekerjaan, persiapan untuk pengganti dan juga memakai metode pelatihan (pelatihan sambil bekerja)

Sumber : Google Scholar

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan hubungan logis dari landasan teori dan kajian empiris. Kerangka konsep yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017), “Mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat menggambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

Sumber: Kajian Teori

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, jenis penelitian ini digolongkan ke dalam Penelitian kualitatif dengan Metode Tindakan. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalisme karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Kemis dan Mc Taggart dalam Zainal Arifin (2012) menjelaskan bahwa penelitian tindakan adalah cara suatu kelompok atau seseorang dalam mengorganisasi suatu kondisi sehingga mereka dapat mempelajari pengalaman mereka dan membuat pengalaman mereka dapat diakses oleh orang lain.

3.2 Prosedur Penelitian

Dalam metode pelatihan *Off The Job Training* dilakukan dengan teknik metode kuliah (*Lecture*) metode ini sama dengan perkuliahan yang memakai teknik presentasi atau ceramah yang diberikan oleh penyelia atau seorang tutor pada karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut. Dilanjutkan dengan komunikasi dua arah hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman pengetahuan umum serta memberikan waktu kepada peserta untuk ikut aktif dalam pelatihan tersebut.

3.3 Setting Tindakan

1) Diagnosis Masalah

Dari hasil kuisisioner yang telah disebar maka permasalahan yang ada di Nasi Kapau Evi adalah kurangnya Kualitas Pelayanan Karyawan serta kurangnya Hospitality karyawan terhadap pelanggan.

2) Perancangan Tindakan

Dalam indikator pelatihan terdapat lima point diantaranya, pelatih, peserta pelatihan, materi pelatihan dan metode pelatihan.

3) Pelaksanaan Tindakan

Tindakan yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pelatihan terhadap karyawan di Nasi Kapau Evi dengan metode pelatihan *Off The Job Training* (metode kuliah).

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret s/d Agustus 2022. Tempat penelitian ini akan dilakukan di Nasi Kapau Evi, Jalan Kapau, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat.

Tabel : 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Survey						
2	Penelitian						
3	Koreksi						
4	Laporan						

Sumber : Dokumen Peneliti

3.5 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Objek penelitian ini adalah Nasi Kapau Evi.

3.6 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2016) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Subjek dari penelitian ini adalah 1 Owner dan 4 karyawan di Nasi Kapau Evi.

Tabel 3.2 : Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Elvianti	Owner Nasi Kapau	1 orang
2	1. Elvayanti 2. Juniar 3. Fatimah Jawatir 4. Ukat	Karyawan	4 orang
Jumlah			5

Sumber : Dokumen Peneliti

3.7 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang penelitian yang terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Data dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber primer atau tempat subyek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara dengan informan tentang topik penelitian sebagai data primer.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen lain. Untuk penelitian ini sumber data sekunder berupa jurnal dan artikel tentang kualitas pelayanan.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknologi pengumpulan data merupakan proses penting dalam memperoleh data dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017) jika peneliti tidak tahu bagaimana mengumpulkan data, mereka tidak bisa mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1) Observasi

Observasi adalah kegiatan yang kita lakukan masing-masing. Observasi adalah salah satu kegiatan yang kita lakukan untuk memahami dunia di sekitar kita, selain membaca koran, mendengarkan radio dan televisi, dan berbicara dengan orang lain.

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.

2) Wawancara

Teknik wawancara adalah satu cara pengumpulan data misalnya untuk penelitian tertentu. Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara dilakukan bersama Owner Nasi Kapau dengan 4 orang Karyawan.

3) Dokumentasi

Menurut Kriyantono (2020) metode ini bisa digunakan untuk riset kualitatif maupun kuantitatif. Metode dokumentasi ini dapat digunakan untuk mengali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif, *framing*, *semiotic*, analisis wacana, analisis isi kualitatif.

3.9 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian kualitatif menurut sugiyono (2016) adalah peneliti itu sendiri. Hal ini berarti seorang peneliti menjadi alat untuk

merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian.

Tabel 3.3 : Instrumen Penelitian

Indikator	Sub Indikator	Materi Pelatihan
Kualitas Pelayanan	Tangibility	<p>Pengertian kualitas pelayanan adalah sesuatu yang dapat diartikan sebagai tingkat konsumen . kualitas pelayanan berhubungan langsung denan citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik jika memenuhi harapan konsumen.</p> <p>Tangible adalah aspek kualitas layanan yang dinikmati, dirasakan dan dihargai oleh pelanggan melalui panca indera manusia. Contoh bangunan dan ruangan restoran, ketersediaan tempat parkir, kebersihan dan ketertiban restoran, kenyamanan ruangan dan penampilan karyawan.</p>
	Reability	Keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. Misalnya kecepatan pelayanan, keramahan pelayan, rasa makanan.
	Responsivenees	Responsiveness adalah ketanggapan atau kewaspadaan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memproses transaksi. Semua keluhan pelanggan dijawab dengan memuaskan oleh pelanggan.
	Assurance	Jaminan adalah perilaku karyawan terhadap pelanggan yang dijamin. Misalnya, komunikasi yang baik pengetahuan yang luas, sikap sopan dan santun, jaminan biaya yang wajar untuk layanan dan lain-lain.
	Empathy	Empati berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berjalan beriringan

	<p>dengan perhatian yang tulus dan penuh perhatian kepada pelanggan. Misalnya karyawan perlu memahami pelanggan mereka . pelanggan itu seperti orang tua yang cerewet atau anak kecil yang menginginkan sesuatu. memahami pelanggan tidak berarti bahwa karyawan harus merasa kalah dan harus setuju dengan pendapat pelanggan, tetapi setidaknya mencoba berkompromi dari pada berkelahi, itu tidak akan berhasil. Hormati semua pelanggan dan layani mereka tanpa diskriminasi.</p>
--	---

Sumber : Google

3.10 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018), analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu berdasarkan data yang diperoleh, analisis dan pola relasional tertentu dikembangkan atau dihipotesiskan. Kegiatan analisis terdiri dari tiga kegiatan simultan: pembersihan data, penyajian data dan penarikan atau validasi kesimpulan.

1) Reduksi Data

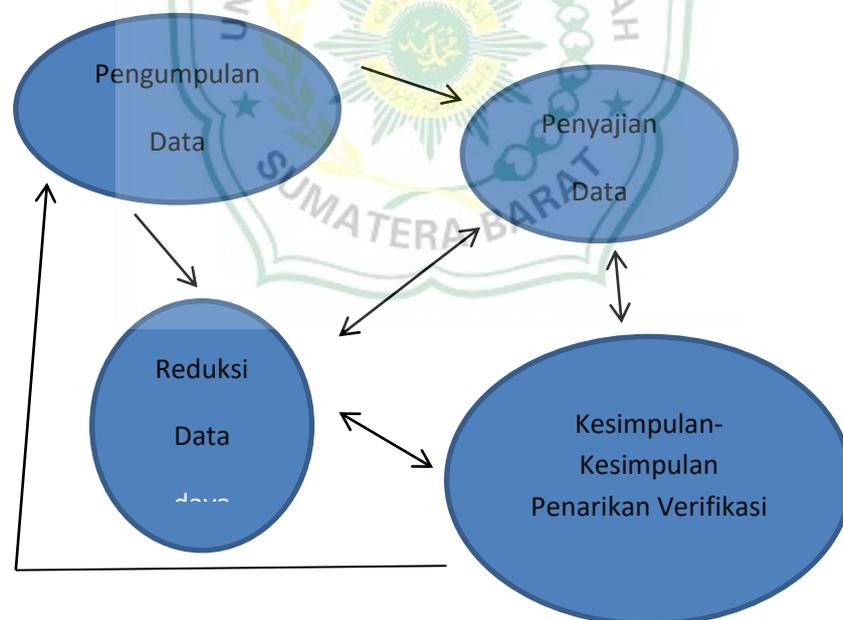
Menurut Sugiyono (2018), reduksi data meliputi meringkas, memilih yang utama, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan pola dan terakhir menciptakan gambaran keseluruhan yang lebih jelas, memberikan gambaran dan memfasilitaskan praktik pengumpulan data lebih lanjut.

2) Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018), setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan penyajian data menjadi terorganisir dan terstruktur sehingga lebih mudah dipahami.

3) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018), kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang semula dirumuskan, sedangkan masalah penelitian kualitatif dan rumusan masalah masih bersifat sementara karena berkembang setelah penelitian selesai.



Gambar 3.1 : Alur Analisis Data Kualitatif

Sumber : Google

BAB IV

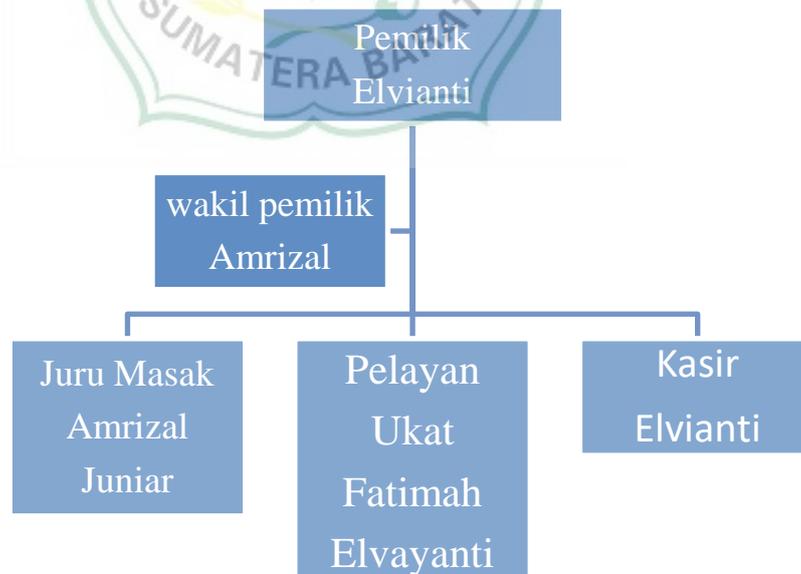
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Nasi Kapau Evi

Nasi Kapau Evi merupakan rumah makan yang menghadirkan masakan khas kapau. Nasi Kapau Evi yang didirikan oleh Elvianti selaku pemilik pertama Rumah makan ini berdiri sejak tahun 2009 di Jalan Raya Kapau, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat. Menu Khas Nasi Kapau Evi ini seperti tunjang, usus, ikan batalua, dendeng, hati atau limpo. Nasi kapau Evi mempunyai karyawan sebanyak 4 orang.

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Rumah Makan Nasi Kapau Evi



Sumber : Nasi Kapau Evi

Tabel 4.1 : Pemilik dan Karyawan**Rumah makan Nasi Kapau Evi**

No	Nama	Jabatan
1	Elvianti	Pemilik
2	Amrizal	Pemilik
3	Juniar	Karyawan
4	Fatimah Jawatir	Karyawan
5	Ukat	Karyawan
6	Elvayanti	Karyawan

Sumber : Nasi Kapau Evi

4.1.2 Hasil Observasi

Mengenai pengamatan peneliti, peneliti menemukan bahwa :

- 1) Soal kualitas pelayanan terkait masalah konkrit (bukti fisik) : parkir kurang, tidak ada kipas angin atau tidak ada AC.
- 2) Mengenai kualitas layanan mengenai masalah keandalan : Area kasir bermasalah hanya ada satu kasir yang melayani dan pembeli lain harus mengantri untuk membayar.
- 3) Berkaitan dengan kualitas pelayanan, kami akan membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan daya tanggap, seperti kurangnya kecepatan staf dalam melayani pelanggan dan kurangnya perhatian dalam melayani pelanggan.

- 4) Mengenai kualitas layanan dalam hal jaminan (garansi): jika anda memiliki keluhan tentang pesanan anda saat makan, kami akan menggantinya di Nasi kapau Evi.
- 5) Mengenai kualitas layanan mengenai masalah empati : kurangnya keramahan dari staf kepada pelanggan.

4.1.3 Hasil Wawancara

1) Tangibility

Dari jawaban 5 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa, fasilitas yang diberikan kepada setiap pengunjung sudah memberikan layanan yang terbaik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya fasilitas pelengkap seperti toilet, tempat cuci tangan, wifi dan ada tempat untuk makan lesehan. Dari segi proses pelayanan pelanggan sudah dapat mendapatkan kemudahan baik dalam proses pemesanan maupun proses pembayaran. Untuk penampilan karyawan dalam melayani pelanggan sudah berpakaian rapi dan menarik, hal ini dapat dilihat pada setiap karyawan sudah menggunakan afron bermerak nasi kapau evi. Dan setiap pelanggan yang datang selalu diberikan tempat yang nyaman. Baik itu dalam proses pemesanan maupun saat menikmati makanan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan karena adanya kedisiplinan yang harus semua karyawan lakukan saat melayani pelanggan.

2) *Reability*

Dari jawaban 5 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa, karyawan dalam melayani setiap pelanggan yang datang masih tergolong cukup karena masih ada dari beberapa karyawan yang belum memahami standaritas pelayanan yang baik. Hal ini disebabkan belum adanya standaritas pelayanan yang jelas bagi setiap karyawan dalam melayani pelanggan. Dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan rumah makan Nasi Kapau Evi sudah mempunyai kemampuan dalam proses pelayanan pembayaran sudah menggunakan *QR code*.

3) *Responsiveness*

Dari jawaban 5 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa, respon yang diberikan pihak rumah makan Nasi Kapau Evi kepada pelanggan masih kurang dalam merespon dengan baik. Untuk layanan *responsiveness* kepada pelanggan seperti pelayanan yang cepat tepat dan cermat karyawan di rumah makan Nasi Kapau Evi belum bisa menerapkan hal tersebut. Untuk pelayanan melayani pelanggan dalam waktu yang tepat masih kurang maksimal termasuk dalam menangani keluhan pelanggan.

4) *Assurance*

Dari jawaban 5 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa untuk keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam melakukan pelayanan masih kurang, serta *hospitality* yang

diberikan kepada pelanggan masih belum mengikuti standaritas yang sudah ada. Kreadibilitas pada rumah makan Nasi Kapau Evi sudah berjalan pada setiap pelanggan yang melakukan pembayaran masih diperoses secara manual ini merupakan salah satu bentuk kepercayaan perusahaan kepada karyawan dan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Kualitas pelayanan dalam dimensi asuransi perusahaan belum bisa memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani pelanggan termasuk juga belum bisa memberikan jaminan biaya sesuai dengan pelayanan. Perusahaan sudah dapat memberikan jaminan legalitas yang jelas kepada setiap pelanggan.

5) *Empathy*

Dari jawaban 5 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pelayanan dapat dirasakan ketika karyawan melayani setiap pelanggan dengan santun dan ramah tamah serta menghargai kritikan dan saran dari pelanggan. Perusahaan memiliki moto dalam melayani pelanggan yaitu kepentingan pelanggan merupakan moto utama pada rumah makan Nasi Kapau Evi.

4.2 Hasil Pelatihan

Kegiatan pelatihan karyawan Nasi Kapau Evi dilaksanakan oleh peneliti sendiri setelah melakukan wawancara kepada karyawan. Metode pelatihan ini adalah metode *Off The Job Training* (Metode Kuliah) .

Metode presentasi bertujuan untuk memberikan pembekalan kepada karyawan seputar pengetahuan mengenai kualitas pelayanan (*service quality*).

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2022. Peserta pelatihan berjumlah 4 orang terdiri atas semua karyawan Nasi Kapau Evi yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Adapun hasil dari pelaksanaan pelatihan tentang Kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Peserta pelatihan berjumlah 4 orang yang merupakan semua karyawan nasi kapau evi
- 2) Peserta pelatihan mendapatkan materi kualitas pelayanan yang berupa bukti nyata, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- 3) Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan kualitas pelayanan yaitu dengan metode kuliah (*Lecture*) yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan

4.3 Pembahasan Penelitian

Pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam berbisnis khususnya dalam bidang jasa. Metode pelatihan di Nasi Kapau Evi yaitu metode *Off-The-Job Training* merupakan metode pelatihan dimana karyawan tidak melaksanakan tugasnya dengan menggunakan metode ceramah yaitu presentasi yang ditunjukkan untuk

pelatihan karyawan. Laporan pengetahuan tentang kualitas pelayanan (*Quality of Service*).

Berikut proses pelatihan yang penulis lakukan :

1) Tahapan Persiapan

Persiapan dilakukan dengan berkoordinasi dengan pemilik nasi kapau evi bahwasanya penulis ingin memberikan pelatihan kepada semua karyawan.

2) Tahapan pelaksanaan

Penulis melakukan wawancara dengan pemilik dan semua karyawan nasi kapau evi. Melihat dari hasil wawancara yang dilakukan perlu memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai kualitas pelayanan

Konsep pelaksanaan :

- 1) Pelatihan materi tentang kualitas pelayanan
- 2) Pelatihan materi tentang indikator kualitas pelayanan

Tujuan pelatihan :

- 1) Meningkatkan kualitas kerja
- 2) Meningkatkan semangat kerja
- 3) Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja

Dalam pelatihan, kegiatan ini diikuti dengan baik oleh karyawan dan peneliti memberikan materi tentang Kualitas Pelayanan. Materi yang disajikan sebagai berikut :

Pengertian kualitas pelayanan adalah sesuatu yang dapat diartikan sebagai tingkat konsumen . kualitas pelayanan berhubungan langsung denan

citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik jika memenuhi harapan konsumen.

Fungsi kualitas pelayanan adalah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada konsumen

Dimensi kualitas layanan :

1. *Tangible* artinya kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Kemampuan ini merupakan hal yang konkret artinya dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan.

Dimensi *Tangible* adalah aspek kualitas layanan yang dinikmati, dirasakan dan dihargai oleh pelanggan melalui panca indera manusia. Contoh dimensi *Tangible* bangunan dan ruangan restoran, ketersediaan tempat parkir, kebersihan dan ketertiban restoran, kenyamanan ruangan dan penampilan karyawan. memberikan voucher atau cashback kepada pelanggan sebagai ucapan terimakasih telah makan di restoran juga termasuk dalam *tangible*.

Aspek *tangible* merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi.

Indikator untuk dimensi *tangible* diantaranya :

- a. Kemudahan dalam proses pelayanan
- b. Penampilan dalam melayani pelanggan
- c. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
- d. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Berpenampilan menarik tidak melulu soal fisik melainkan bisa mengacu pada kepribadian yang menyenangkan. Berpenampilan menarik ditunjukkan dengan berpakaian rapi, pembawaan yang positif, energetik, atau badan yang bugar. Berikut beberapa aspek dalam berpenampilan :

- 1) Menggunakan jilbab rapi
- 2) Menggunakan make up minimalis
- 3) Tidak bau badan
- 4) Kuku dipotong pendek dan bersih
- 5) Memakai parfum dengan aroma lembut
- 6) Memakai pakaian yang bersih dan rapi disetrika
- 7) Memakai apron (celemek service)

2. *Empathy* berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berjalan beriringan dengan perhatian yang tulus dan penuh perhatian kepada pelanggan. Misalnya karyawan perlu memahami pelanggan mereka. pelanggan itu seperti orang tua yang cerewet atau anak kecil yang menginginkan sesuatu. memahami pelanggan tidak berarti bahwa karyawan harus merasa kalah dan harus setuju dengan pendapat pelanggan, tetapi setidaknya mencoba berkompromi dari pada berkelahi, itu tidak akan

berhasil. Hormati semua pelanggan dan layani mereka tanpa diskriminasi.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi empathy diantaranya:

- a. Pelayanan melayani dengan santun dan ramah tamah
- b. Menghargai setiap pelanggan
- c. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- d. Melayani dengan tidak diskriminatif.

Hospitality :

Hospitality dapat didefinisikan kembali sebagai pengetahuan, sikap/etika dan keterampilan dalam pelayanan, yang wajib diberikan oleh pelaku usaha jasa (selaku tuan rumah) kepada penerima jasa/konsumen (sebagai tamu) yang mencerminkan pelayanan yang penuh kehangatan dan keramahtamahan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas, merasa dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya. Dalam era kompetisi usaha yang semakin ketat seperti saat ini, menuntut pengusaha sebagai penjual produk jasa untuk memiliki nilai tambah dalam setiap usaha jasanya. Bukan hanya dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan yang penting, namun keramah-tamahan dalam pelayanan saat ini juga menjadi tuntutan yang wajib diberikan oleh pelaku usaha jasa.

Sikap ramah tamah dan sopan santun merupakan hal yang harus diperlihatkan setiap saat, seperti :

- 1) Menyambut tamu yang datang ke restoran

- 2) Memberikan pelayanan yang sama kepada setiap tamu tanpa membeda-bedakan suku, agama dan bangsa
 - 3) Berusaha mengingat dan memanggil dengan menyebut nama tamu, terutama kepada tamu langganan
 - 4) Bersikap rela membantu dan melayani setiap tamu
 - 5) Menghindari kebiasaan menirukan atau mengoreksi sikap tamu yang berada di restoran
 - 6) Menghindari berteriak, bersiul dan mengunyah makanan pada waktu bertugas
3. *Reability* adalah kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. bisa dikatakan, *reability* adalah kebalikan dari *tangible* yang mana *reability* bersifat abstrak. Karena berhubungan langsung dengan harapan konsumen. Contohnya pada restoran, dimana *reability* berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Misalnya kecepatan pelayanan dan rasa makanan.
- Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Reability* yaitu :
- a. Kecermatan dalam melayani pelanggan
 - b. Standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Penataan hidangan yang baik :

Penataan dan pelayanan makanan adalah cara menata/menyusun, menghias dan menyajikan makanan dengan menggunakan alat yang tepat

serta memberikan layanan ketika pelanggan menikmati makanan dimeja makan. Fungsi penataan dan pelayanan makanan adalah :

- 1) Memenuhi selera tamu agar puas terhadap makanan dan minuman
- 2) Mendapatkan keuntungan yang wajar (tamu puas hingga mau menjadi pelanggan tetap)
- 3) Memelihara dan meningkatkan nama baik restoran

Tujuan dari penataan dan pelayanan makanan adalah membangkitkan selera makan, memberikan kenyamanan, mencerminkan tata cara makan yang baik, mempererat hubungan kekeluargaan.

4. *Responsiveness* adalah ketanggapan atau kewaspadaan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memproses transaksi. Semua keluhan pelanggan dijawab dengan memuaskan oleh pelanggan. Contohnya dengan cara kesigapan pelayan dalam melayani setiap permintaan.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Responsivinees* terdiri dari :

- a. Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Pelayan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
- c. Pelayan melayani dalam waktu yang tepat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.

Kesigapan dalam menyajikan makananan dan melayani pelanggan :

Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan

apapun posisi seseorang diperusahaan hendaklah selalu memperhatikan pelanggan yang membutuhkan bantuan. Daya tanggap yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu, yaitu :

- 1) Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
 - 2) Layanan tepat waktu bagi pelanggan
 - 3) Kesediaan untuk membantu pelanggan
 - 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
5. *Assurance* erat kaitannya dengan kepastian yaitu kepastian yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku. *Assurance* adalah perilaku karyawan terhadap pelanggan yang dijamin. Misalnya, komunikasi yang baik pengetahuan yang luas, sikap sopan dan santun, jaminan biaya yang wajar untuk layanan dan lain-lain.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dimensi:

- a. Kompetensi artinya ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan.
- b. Kesopanan artinya meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- c. Kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Assurance* diantaranya:

- a. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.

- b. Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
- c. Perusahaan memberikan jaminan legalitas.

Tabel 4.2 Program Pelatihan

No	Waktu dan Tempat Pelatihan	Peserta Pelatihan	Materi Pelatihan	Media Pelatihan	Metode Pelatihan
1	1 Juli 2022	Karyawan Nasi Kapau Evi	Intangible (Bukti Fisik)	Lisan	Metode <i>Off The Job</i> (Metode Kuliah)
2	15 Juli 2022	Karyawan	Empathy (Empati)	Lisan	Metode Kuliah
3	29 Juli 2022	Karyawan	Reability	Lisan	Metode Kuliah
4	12 Agustus	Karyawan	Responsive nees (Daya Tanggap)	Lisan	Metode Kuliah
5	19 Agustus	Karyawan	Assurance (Jaminan)	Lisan	Metode Kuliah

Efek penerapan pelatihan *Off The Job Training* tentang kualitas pelayanan :

- 1) Sebelum penerapan pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan dengan metode kuliah

Karyawan pada saat sebelum diberikan pelatihan yaitu pengetahuan karyawan terhadap kualitas pelayanan masih minim seperti kurangnya kesadaran karyawan terhadap penampilan saat bekerja, minimnya pengetahuan karyawan tentang tata hidang yang baik, kurang sigapnya karyawan dalam melayani permintaan pelanggan, karyawan yang kurang cekatan dalam menyajikan makanan kepada pelanggan, kurangnya pengetahuan karyawan tentang *Hospitality*.

- 2) Sesudah penerapan pelatihan *Off The Job Training* tentang kualitas pelayanan dengan metode kuliah

Perkembangan karyawan saat ini setelah diberikan pelatihan yaitu mulai berkembangnya pengetahuan karyawan tentang bagaimana penampilan yang menarik saat bekerja, pengetahuan karyawan dalam tata hidang yang baik, bagaimana kesiapan karyawan dalam menyajikan makanan dan melayani pelanggan yang baik, mulai adanya pemahaman karyawan tentang *Hospitality*.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan serangkaian proses penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan peneliti yaitu mengetahui bagaimana Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang kualitas pelayanan di Nasi Kapau Evi dapat disimpulkan bahwa :

Pelayanan yang dilakukan selama ini masih belum maksimal karena Nasi Kapau Evi belum memiliki standaritas pelayanan yang jelas sehingga perlu diterapkan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan secara berkala.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan 5 orang informan maka didapatkan hasil yaitu perlu dilakukan Pelatihan kepada karyawan tentang Kualitas Pelayanan agar pelayanan yang ada di Nasi Kapau Evi dapat dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi, adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah perlunya penerapan metode pelatihan tentang kualitas pelayanan secara berkala kepada semua karyawan yang ada di Nasi Kapau Evi, lalu

perlu adanya pengadaan pakaian seragam bagi seluruh karyawan dengan tujuan meningkatkan keserasian karyawan di Nasi Kapau Evi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abryant, N. R., & Wardhana, A. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Toserba Yogya Cabang Sunda Bandung. *eProceedings of Management*, 5(3).
- Afrilian, P., Yulianda, H., & Afriani, A. (2021). Strategi Promosi Wisata Kota Bukittinggi Melalui Kuliner Nasi Kapau. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 2(2), 107-117.
- Anggika, L. K. (2018). Pelayanan restoran dalam menciptakan kepuasan pelanggan: studi pengendalian mutu di restoran D' Ayam Crispy Yogyakarta.
- AREN, P. P. B. A. P. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN.
- ARI PUTRA UTAMA, A. R. I. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, WORD OF MOUTH DAN TEMPAT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PONDOK SATE OCU IMAN DI KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Arikunto, S. (2016). Dasar-dasar evaluasi Pendidikan (2nd ed.). Jakarta: Bumi Perkasa.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial-Jurnal penelitian ilmu manajemen*, 2(2), 62-72.
- Auliya, S. (2021). Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Wisata Kuliner Nasi Kapau di Los Lambuang Bukittinggi. Universitas Gadjah Mada.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Eldisha, J., & Luturlean, B. S. (2020). Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Makan Bulan Selakau Kalimantan Barat. *eProceedings of Management*, 7(2).

- Firdaus, F. (2018). Potency of Integrated Cultural Tourism Development at Maninjau Lake Area, West Sumatera. *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 34(1), 72–82. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v34i1.3113.72-82>
- Fitriani, N. S., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2019). PENGARUH REKRUTMEN DAN PELATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN (Suatu Studi Pada Toserba Pajajaran Kota Banjar).
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke-1). Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service
- Hermawan Saputra, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AUTO 2000 RADEN INTAN LAMPUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Teknokrat Indonesia).
- Inka Janita Sembiring et.al, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.15 No. 1 Oktober 2014*. Hlm 3
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik* (2nd Ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kaswan. 2016. *Pelatihan dan Pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane, 2016. *Marketing Management*. ISE England
- Kriyantono, R. (2020). Efektivitas website perguruan tinggi negeri sebagai penyedia informasi bagi mahasiswa. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 4(1), 117. <https://doi.org/10.25139/jsk.v4i1.1799>
- Lucyani, D. fryda. (2020). *Adaptasi Strategi Bauran Pemasaran Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk) Di Tengah Pandemi Covid-19*.

Journal Information, 10(3), 1–16.
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5130>

Melinia, Y. P., Salim, M. A., & Khalikussabir, K. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Makanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kindai Masakan Banjar di Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(13).

Moenir (2015: 27) tentang Pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), analisis kepuasan konsumen

Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14–25.

Mukarom, Zaenal dan WijayaLaksana, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :Penerbit Pustaka Setia.

Muliadi, W., & Raspati, M. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Murid Taam Aisyah Bandung). *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 218–226.

Mulyapradana, Aria dan Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.

Musdalifah, A. (2020). *Pengaruh fasilitas, harga dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung di kolam renang tirta joyo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. *Widya Cipta*, 3(1), 149–156.

Rahmadany, A. F. (2020). KAJIAN DESKRIPTIF ANALISIS PELAYANAN SATU PINTU TERPADU DI KOTA BANDUNG MENUJU KONSEP PELAYANAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 1-12.

Ratminto & Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.

- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117–124.
- Sembiring, Inka Janita., Suharyono., dan Kusumawati, Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15, h. 1-10.
- Sinambela, P. D. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In P. D. Sinambela, *Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* (p. 479). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOBER MIE SETAN (STUDY KASUS KOBER MIE SETAN PEGUYANGAN). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Populasi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta, CV
- Syarifuddin, D., M. Noor, C., & Rohendi, A. (2017). Memaknai Kuliner Lokal Sebagai Daya Tarik Wisata. *Abdimas*, 1(1), 4–8
- Tantiawandika, C., & Suryalena, S. PENGARUH PELAKSANAAN PELATIHAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 17(1), 37-53.
- Tjiptono, Chandra, 2016, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta : Andi
- Triyono, A. (2012). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ORYZA
- Wibowo, T. J. K., & Khuzaini, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(5).

Widodo. 2015. Sumber Daya Manusia. Defenisi dan Metode Pelatihan

Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta : Ekonisia.



LAMPIRAN



Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Hasil wawancara 5 informan :

Identitas Informan 1

Nama : Elvianti

Jabatan : Pemilik Nasi Kapau Evi

Daftar pertanyaan :

I. *Tangible*

1. Fasilitas apa saja yang diberikan rumah makan Nasi Kapau Evi?

Fasilitas yang kami sediakan seperti toilet, tempat cuci tangan, wifi dan ada tempat untuk makan lesehan.

2. Bagaimana rumah makan Nasi Kapau Evi dalam menata barang-barang?

Dalam penyusunan peralatan kami menata serapi mungkin.

3. Untuk penampilan karyawan apakah ada standar khusus?

Saya memberikan karyawan afron seragam dengan logo Nasi Kapau Evi.

4. Apakah karyawan dalam melayani tamu kelihatan rapi dan menarik?

Iya saya selalu menegaskan kepada semua karyawan untuk berpakaian rapi dan menarik.

5. Apakah peralatan makanan yang dimiliki bersih dan higienis?

Iya semua peralatan makanan yang dimiliki bersih dan higienis.

II. *Reability*

1. Apakah jam buka rumah makan nasi kapau evi tepat waktu?

Iya jam 09.00 kami sudah buka.

2. Bagaimana cara anda melayani pelanggan, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang anda berikan?

Saat pelanggan datang kami menyambutnya dengan hangat.

3. Bagaimana pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan, apakah harus sopan dan satun?

Ya, harus sopan dan santun sebagai citra baik bagi Nasi Kapau Evi.

4. Apakah karyawan cepat dalam menyajikan makanan?

Saya selalu membimbing karyawan agar cekatan dalam menyajikan makanan tetapi karyawan masih belum cekatan dalam menyajikan dan menghadirkan makanan.

5. Bagaimana kemampuan karyawan dalam penataan hidangan yang baik?

Semua karyawan saya harus mempunyai kemampuan dalam menata hidangan tetapi ada karyawan baru yang belum begitu cekatan dalam penataan hidangan.

III. Responsivenees

1. Apakah karyawan sigap dalam membantu dan melayani pelanggan?

Sebenarnya sigap tetapi ketika banyak pesanan membuat karyawan terkadang kesulitan dalam melayani setiap permintaan pelanggan.

2. Bagaimana cara anda merespon keluhan atau complain dari pelanggan?

Kami meminta maaf terlebih dahulu kepada pelanggan yang komplek dan mencari solusi untuk keluhan pelanggan.

3. Bagaimana kecepatan dalam melayani pesanan *take away* (bungkus)?

Kami mendahulukan pesanan *take away* agar pesanan sampai tempat waktu.

4. Bagaimana kesigapan dalam menanyakan makanan yang akan dipesan pelanggan?

Kami akan menanyakan kepada pelanggan makan ditempat atau dibungkus.

5. Bagaimana respon terhadap segala permintaan pelanggan?

Kami selalu mengikuti segala permintaan pelanggan.

IV. Assurance

1. Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar mereka merasa aman dan nyaman di Nasi Kapau Evi?

Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa aman dan nyaman di Nasi Kapau Evi.

2. Apakah karyawan mengetahui tentang menu-menu yang dijual di Nasi Kapau Evi?

Ya pasti karyawan mengetahui menu-menu apa saja yang dijual itu sebagai modal buat kami saat pelanggan bertanya.

3. Apakah pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran?

Sejauh ini masih aman.

4. Apakah sudah memiliki tempat parkir yang memadai?

Untuk saat ini tempat parkir belum memadai.

5. Apakah ada jaminan terhadap makanan untuk menarik kepercayaan pelanggan?

Iya, kami memiliki menu-menu khas dari nasi kapau evi yang menarik minat pelanggan.

V. *Empathy*

1. Bagaimana sikap anda kepada pelanggan yang datang membeli?

Kami selalu ramah kepada pelanggan.

2. Bagaimana bentuk perhatian yang anda berikan kepada pelanggan yang datang membeli?

Misalnya ada pelanggan dari luar kota yang belum pernah mencoba dan ragu dalam memilih makanan maka kami akan menyarankan menu terbaik.

3. Bentuk komunikasi seperti apa yang anda berikan kepada pelanggan ?

Bentuk komunikasi yang baik.

4. Apakah karyawan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan?

Ada beberapa keluhan dari pelanggan bahwasanya salah satu karyawan kami kurang profesional dalam mengutamakan pelanggan.

5. Apakah tidak ada diskriminatif dalam melayani pelanggan?

Sejauh ini saya belum pernah mendapatkan laporan dari pelanggan bahwa adanya diskriminatif dari karyawan saya.

Identitas Informan 2

Nama : Juniar

Jabatan : Karyawan

Daftar pertanyaan :

I. *Tangible*

1. Fasilitas apa saja yang diberikan rumah makan Nasi Kapau Evi?
Toilet, ada wifinya dan tempat cuci tangan.
2. Bagaimana rumah makan Nasi Kapau Evi dalam menata barang-barang?
Penataan barang yang rapi gelas-gelas disusun.
3. Untuk penampilan karyawan apakah ada standar khusus?
Ada setiap hari jumat baju yang sama dan memakai afron
4. Apakah karyawan dalam melayani tamu kelihatan rapi dan menarik?
Karyawannya ramah, rapi-rapi dan ceria sama pelanggan.
5. Apakah peralatan makanan yang dimiliki bersih dan higienis?
Semua peralatan makanannya higienis bersih dan rapi.

II. *Reability*

1. Apakah jam buka rumah makan nasi kapau evi tepat waktu?
Rumah Makan Nasi Kapau Evi tepat waktu jam 9 sudah buka.
2. Bagaimana cara anda melayani pelanggan, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang anda berikan?
Kami melayani pelanggan sesuai dengan permintaan pelanggan.

3. Bagaimana pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan, apakah harus sopan dan santun?

Kami melayani pelanggan dengan sopan dan santun berusaha sebaik mungkin.

4. Apakah karyawan cepat dalam menyajikan makanan?

Tepat Waktu.

5. Bagaimana kemampuan karyawan dalam penataan hidangan yang baik?

Kami menghidangkan makanan dengan teliti dan rapi.

III. Responsiveness

1. Apakah karyawan sigap dalam membantu dan melayani pelanggan?

Kami berusaha semaksimal mungkin untuk bisa sigap dalam melayani pelanggan.

2. Bagaimana cara anda merespon keluhan atau complain dari pelanggan?

Kami dengan sabar menghadapi pelanggan dan semua keluhan dari pelanggan kami terima dengan baik.

3. Bagaimana kecepatan dalam melayani pesanan take away (bungkus)?

Kami mengutamakan pesanan take away (bungkus) terlebih dahulu agar tepat waktu.

4. Bagaimana kesigapan dalam menanyakan makanan yang akan dipesan pelanggan?

Kami menjawab telvon dari pelanggan sambil mencatat pesanan yang dia sebutkan.

5. Bagaimana respon terhadap segala permintaan pelanggan?

Kami mendengarkan permintaan pelanggan dan kami kabulkan.

IV. Assurance

1. Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar mereka merasa aman dan nyaman di Nasi Kapau Evi?

Kami melayani dengan ramah dan memberikan tempat yang nyaman untuk pelanggan.

2. Apakah karyawan mengetahui tentang menu-menu yang dijual di Nasi Kapau Evi?

Tentu saja kami tau.

3. Apakah pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran?

Aman dan sejauh ini tidak ada keluhan pelanggan dalam pembayaran.

4. Apakah sudah memiliki tempat parkir yang memadai?

Untuk saat ini tempat parkir belum memadai.

5. Apakah ada jaminan terhadap makanan untuk menarik kepercayaan pelanggan?

Kami memiliki beberapa menu khas nasi kapau untuk menarik kepercayaan pelanggan.

V. Empathy

1. Bagaimana sikap anda kepada pelanggan yang datang membeli?

Kami melayani dengan baik.

2. Bagaimana bentuk perhatian yang anda berikan kepada pelanggan yang datang membeli?

Kami dengan ramah melayaninya dengan sepenuh hati.

3. Bentuk komunikasi seperti apa yang anda berikan kepada pelanggan ?

Komunikasi dengan baik.

4. Apakah karyawan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan?

Ya, tentu saja.

5. Apakah tidak ada diskriminatif dalam melayani pelanggan?

Sejauh ini tidak ada.

Identitas Informan 3

Nama : Ukat

Jabatan : karyawan

Daftar pertanyaan :

I. *Tangible*

1. Fasilitas apa saja yang diberikan rumah makan Nasi Kapau Evi?

Fasilitas yang ada seperti toilet, tempat cuci tangan dan Wifi.

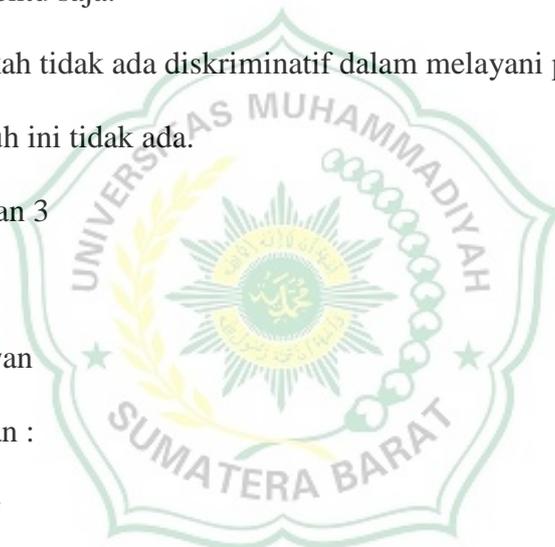
2. Bagaimana rumah makan Nasi Kapau Evi dalam menata barang-barang?

Ditata dengan baik dan disusun dengan rapi.

3. Untuk penampilan karyawan apakah ada standar khusus?

Afron sebagai pelengkap seragam karyawan.

4. Apakah karyawan dalam melayani tamu kelihatan rapi dan menarik?



Iya kami sebagai karyawan selalu berpakaian rapi dan menarik.

5. Apakah peralatan makanan yang dimiliki bersih dan higienis?

Iya, bersih.

II. *Reability*

1. Apakah jam buka rumah makan nasi kapau evi tepat waktu?

Kami selalu buka tepat waktu.

2. Bagaimana cara anda melayani pelanggan, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang anda berikan?

Memberikan senyuman, sapaan dan pelayanan yang bagus dan memuaskan.

3. Bagaimana pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan, apakah harus sopan dan santun?

Iya sebaik mungkin kami melayani pelanggan dengan sopan dan santun.

4. Apakah karyawan cepat dalam menyajikan makanan?

Kami selalu berusaha cepat dalam menyajikan makanan.

5. Bagaimana kemampuan karyawan dalam penataan hidangan yang baik?

Kami memberikan hidangan dengan penataan yang baik.

III. *Responsivenees*

1. Apakah karyawan sigap dalam membantu dan melayani pelanggan?

Sigap dan cekatan.

2. Bagaimana cara anda merespon keluhan atau complain dari pelanggan?

Mendengarkan keluhan pelanggan dan langsung memberikan pelayanan yang baik.

3. Bagaimana kecepatan dalam melayani pesanan take away (bungkus)?

Kami langsung tanyakan kepada pelanggan apa saja pesanan dari pelanggan tersebut.

4. Bagaimana kesigapan dalam menanyakan makanan yang akan dipesan pelanggan?

Kami terlebih dahulu menanyakan apakah pesanan tersebut take away atau makan di tempat.

5. Bagaimana respon terhadap segala permintaan pelanggan?

Kami meresponnya dengan baik.

IV. Assurance

1. Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar mereka merasa aman dan nyaman di Nasi Kapau Evi?

Memberikan pelayanan dengan ramah dan senyuman.

2. Apakah karyawan mengetahui tentang menu-menu yang dijual di Nasi Kapau Evi?

Tentu saja kami mengetahui semua menu-menu yang dijual.

3. Apakah pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran?

Aman.

4. Apakah sudah memiliki tempat parkir yang memadai?

Belum memadai.

5. Apakah ada jaminan terhadap makanan untuk menarik kepercayaan pelanggan?

Kami memiliki menu-menu khas kapau seperti tunjang, sayur nangka dan lain-lain.

V. *Empathy*

1. Bagaimana sikap anda kepada pelanggan yang datang membeli?

Memberikan senyuman dan menanyakan apa jasa yang dipesan.

2. Bagaimana bentuk perhatian yang anda berikan kepada pelanggan yang datang membeli?

Menanyakan kembali apakah hidangan yang disajikan sudah lengkap.

3. Bentuk komunikasi seperti apa yang anda berikan kepada pelanggan?

Komunikasi yang baik.

4. Apakah karyawan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan?

Ya, kami selalu mendahulukan kepentingan pelanggan.

5. Apakah tidak ada diskriminatif dalam melayani pelanggan?

Tidak ada.

Identitas Informan 4

Nama : Fatimah Jawatir

Jabatan : karyawan

Daftar pertanyaan :

I. *Tangible*

1. Fasilitas apa saja yang diberikan rumah makan Nasi Kapau Evi?

Wifi, tempat cuci tangan, toilet ada tempat untuk makan lesehan.

2. Bagaimana rumah makan Nasi Kapau Evi dalam menata barang-barang?

Dalam menata barang-barang diusahakan serapi mungkin.

3. Untuk penampilan karyawan apakah ada standar khusus?

Ada, kami diwajibkan pakai afron (celemek).

4. Apakah karyawan dalam melayani tamu kelihatan rapi dan menarik?

Rapi.

5. Apakah peralatan makanan yang dimiliki bersih dan higienis?

Peralatannya bersih sekali sebulan kami rutin merendam semua peralatan dengan cairan pembersih agar higienis.

II. *Reability*

1. Apakah jam buka rumah makan nasi kapau evi tepat waktu?

Tepat waktu.

2. Bagaimana cara anda melayani pelanggan, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang anda berikan?

Kami melayani pelanggan sesuai permintaannya.

3. Bagaimana pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan, apakah harus sopan dan santun?

Iya kami melayani dengan sopan dan santun.

4. Apakah karyawan cepat dalam menyajikan makanan?

Diusahakan cepat.

5. Bagaimana kemampuan karyawan dalam penataan hidangan yang baik?

Kami menghidangkan makanan dengan baik.

III. Responsiveness

1. Apakah karyawan sigap dalam membantu dan melayani pelanggan?

Iya sigap.

2. Bagaimana cara anda merespon keluhan atau complain dari pelanggan?

Meminta maaf terlebih dahulu atas komplek dari pelanggan dan mengucapkan terimakasih atas teguran dari pelanggan.

3. Bagaimana kecepatan dalam melayani pesanan take away (bungkus)?

Diusahakan dengan cepat agar pesanan bisa diambil tepat waktu.

4. Bagaimana kesigapan dalam menanyakan makanan yang akan dipesan pelanggan?

Kami langsung menjamu pelanggan dan menanyakan apa saja pesanan yang diinginkan.

5. Bagaimana respon terhadap segala permintaan pelanggan?

Kami selalu mengikuti permintaan pelanggan.

IV. Assurance

1. Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar mereka merasa aman dan nyaman di Nasi Kapau Evi?

Kami selalu berbicara dengan lembut dan sopan.

2. Apakah karyawan mengetahui tentang menu-menu yang dijual di Nasi Kapau Evi?

Iya, kami tentu saja tau dengan menu-menu yang dijual.

3. Apakah pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran?

Sejauh ini tidak ada yang pernah complen.

4. Apakah sudah memiliki tempat parkir yang memadai?

Belum cukup memadai.

5. Apakah ada jaminan terhadap makanan untuk menarik kepercayaan pelanggan?

Kami menjamin rasa kualitas makanan yang dijual.

V. Empathy

1. Bagaimana sikap anda kepada pelanggan yang datang membeli?

Kami berusaha seramah mungkin.

2. Bagaimana bentuk perhatian yang anda berikan kepada pelanggan yang datang membeli?

Menanyakan kepada pelanggan apakah yang dipesan oleh pelanggan sudah lengkap.

3. Bentuk komunikasi seperti apa yang anda berikan kepada pelanggan?

Komunikasi yang baik.

4. Apakah karyawan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan?

Iya, karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. Apakah tidak ada diskriminatif dalam melayani pelanggan?

Sejauh ini tidak ada.

Identitas Informan 5

Nama : Elvayanti

Jabatan : Pemilik Nasi Kapau Evi

Daftar pertanyaan :

I. *Tangible*

1. Fasilitas apa saja yang diberikan rumah makan Nasi Kapau Evi?

Disini kami menyediakan kamar mandi, tempat mencuci tangan, wifi juga parkir. ★

2. Bagaimana rumah makan Nasi Kapau Evi dalam menata barang-barang?

Dalam menata barang-barang ditata dan disusun dengan rapi.

3. Untuk penampilan karyawan apakah ada standar khusus?

Kami selalu menggunakan afrom seragam bermerek Nasi Kapau Evi.

4. Apakah karyawan dalam melayani tamu kelihatan rapi dan menarik?

Iya, kami sebagai karyawan selalu berpakaian rapi dan menarik.

5. Apakah peralatan makanan yang dimiliki bersih dan higienis?

Semua peralatan makanannya higienis.

II. *Reability*

1. Apakah jam buka rumah makan nasi kapau evi tepat waktu?

Untuk jam buka kami usahakan tepat waktu.

2. Bagaimana cara anda melayani pelanggan, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang anda berikan?

Saat pelanggan datang kami menyabut dengan senyum dan ramah.

3. Bagaimana pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan, apakah harus sopan dan santun?

Ya harus, kami harus sopan dan santun dalam melayani pelanggan.

4. Apakah karyawan cepat dalam menyajikan makanan?

Iya kami berusaha cepat dalam menyajikan makanan.

5. Bagaimana kemampuan karyawan dalam penataan hidangan yang baik?

Kami menghidangkan makanan dengan baik.

III. *Responsivenees*

1. Apakah karyawan sigap dalam membantu dan melayani pelanggan?

Sigap dan cekatan.

2. Bagaimana cara anda merespon keluhan atau complain dari pelanggan?

Kalau kesalahan dari kami, kami akan menyikapinya dan mengganti dengan yang baru.

3. Bagaimana kecepatan dalam melayani pesanan take away (bungkus)?

Kami menanyakan langsung kepada pelanggan apa menu yang akan dipesan oleh pelanggan.

4. Bagaimana kesigapan dalam menanyakan makanan yang akan dipesan pelanggan?

Menanyakan terlebih dahulu apakah makan di tempat atau bungkus.

5. Bagaimana respon terhadap segala permintaan pelanggan?

Kami mengikuti segala permintaan pelanggan.

IV. Assurance

1. Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar mereka merasa aman dan nyaman di Nasi Kapau Evi?

Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

2. Apakah karyawan mengetahui tentang menu-menu yang dijual di Nasi Kapau Evi? ★

Iya, itu modal kami saat ada pelanggan yang bertanya.

3. Apakah pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran?

Iya, tentu saja.

4. Apakah sudah memiliki tempat parkir yang memadai?

Tempat parkir yang belum memadai.

5. Apakah ada jaminan terhadap makanan untuk menarik kepercayaan pelanggan?

Iya kami memiliki menu-menu khas dari kapau.

V. *Empathy*

1. Bagaimana sikap anda kepada pelanggan yang datang membeli?

Kami melayani dengan sopan dan santun.

2. Bagaimana bentuk perhatian yang anda berikan kepada pelanggan yang datang membeli?

Misalnya ada pelanggan yang datang dan ragu memilih menu yang mereka pesan kami akan menyarankan menu yang terbaik.

3. Bentuk komunikasi seperti apa yang anda berikan kepada pelanggan?

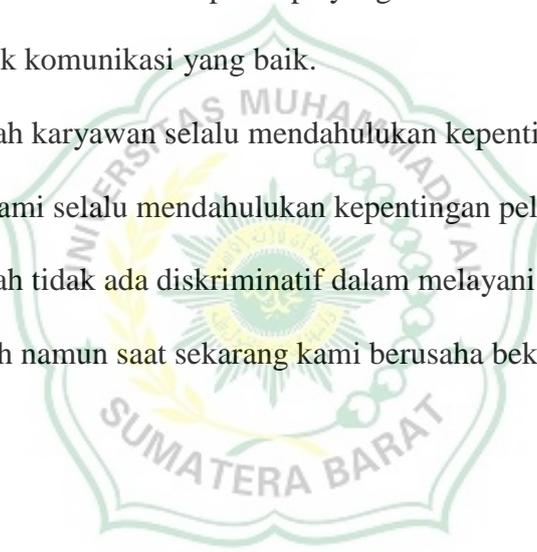
Bentuk komunikasi yang baik.

4. Apakah karyawan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan?

Iya, kami selalu mendahulukan kepentingan pelanggan.

5. Apakah tidak ada diskriminatif dalam melayani pelanggan?

Pernah namun saat sekarang kami berusaha bekerja secara profesional.



Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan

Informan 1 : Wawancara dengan Pemilik Nasi Kapau Evi



Sumber : Dokumen Pribadi

Informan 2 : Wawancara dengan Ibu Juniar Karyawan Nasi Kapau Evi



Sumber : Dokumen Pribadi

Informan 3 : Wawancara dengan Ibu Elvayanti Karyawan Nasi Kapau Evi



Sumber : Dokumen Pribadi

Informan 4 : Wawancara dengan Ibu Jawatir Karyawan Nasi Kapau Evi



Sumber : Dokumen Pribadi

Informan 5 : Wawancara dengan Ibu Ukat Karyawan Nasi Kapau Evi



Sumber : Dokumen Pribadi

Lampiran 3 : Dokumentasi Saat memberikan Pelatihan kepada Karyawan



Sumber : Dokumen Pribadi

Lampiran 4 : Pertanyaan sesudah pelatihan dengan metode kuliah di Nasi Kapau Evi.

Pertanyaan sesudah melakukan pelatihan *Off The Job Training* tentang kualitas pelayanan :

1. Apa yang anda ketahui tentang Kualitas Pelayanan?
2. Apakah tujuan dari kualitas pelayanan?
3. Apakah itu dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)?
4. Sebutkan contoh dari dimensi *Tangible* menurut anda?
5. Apa saja indikator yang anda ketahui untuk dimensi *Tangible*?
6. Menurut anda, bagaimana berpenampilan yang bersih dan menarik?
7. Apakah itu yang dimaksud dari *Empathy* (Empati) dalam kualitas pelayanan?
8. Sebutkan indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*?
9. Apa itu yang dimaksud dengan *Hospitality*?
10. Sebutkan contoh dari sikap *Hospitality* dalam melayani pelanggan?
11. Apa itu *Reability* (Keandalan) dalam kualitas pelayanan?
12. Sebutkan contoh dari dimensi keandalan tersebut?
13. Menurut anda apa yang dimaksud dengan penataan hidangan yang baik?
14. Sebutkan fungsi dari penataan hidangan yang baik?
15. Apa yang anda ketahui tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap)?
16. Sikap yang bagaimana dalam dimensi *Responsiveness* itu ?
17. Bagaimana etika dalam menanggapi keluhan pelanggan?
18. Apa itu *Assurance* (Jaminan) dalam kualitas pelayanan?
19. Darimana *Assurance* ini bisa didapatkan?
20. Menurut anda apa yang dimaksud dengan Kredibilitas?

Berikut jawaban dari pertanyaan untuk 4 karyawan di Nasi Kapau Evi.

Nama karyawan : Ibu Ukat

1. Apa yang anda ketahui tentang Kualitas Pelayanan?
Menurut Ibu Ukat “Kualitas Pelayanan adalah tingkat kepuasan konsumen”

2. Apakah tujuan dari kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Ukat “Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan”
3. Apakah itu dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)?
Menurut Ibu Ukat “bukti nyata adalah pelayanan yang dapat dilihat pelanggan”
4. Sebutkan contoh dari dimensi *Tangible* menurut anda?
Menurut Ibu Ukat “Contoh dari *tangible* seperti kebersihan tempat”
5. Apa saja indikator yang anda ketahui untuk dimensi *Tangible*?
Menurut Ibu Ukat “yaitu kenyamanan tempat, kedisiplinan pelayanan”
6. Menurut anda, bagaimana berpenampilan yang bersih dan menarik?
Menurut Ibu Ukat “Yaitu tidak bau badan, kuku bersih dan tidak panjang, make up tidak tebal”
7. Apakah itu yang dimaksud dari *Empathy* (Empati) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Ukat “Empati adalah memberikan perhatian kepada pelanggan”
8. Sebutkan indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*?
Menurut Ibu Ukat “Yaitu melayani pelanggan”
9. Apa itu yang dimaksud dengan *Hospitality*?
Menurut Ibu Ukat “Hospitality adalah sikap sopan dan santun”
10. Sebutkan contoh dari sikap *Hospitality* dalam melayani pelanggan?
Menurut Ibu Ukat “Seperti senyum dan sapa kepada pelanggan”
11. Apa itu *Reliability* (Keandalan) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Ukat “Yaitu kepuasan pelanggan”
12. Sebutkan contoh dari dimensi keandalan tersebut?
Menurut Ibu Ukat “Yaitu kecepatan dalam menyajikan makanan”
13. Menurut anda apa yang dimaksud dengan penataan hidangan yang baik?
Menurut Ibu Ukat “Yaitu cara menata makanan”
14. Sebutkan fungsi dari penataan hidangan yang baik?
Menurut Ibu Ukat “Fungsinya yaitu membangkitkan selera tamu”
15. Apa yang anda ketahui tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap)?

Menurut Ibu Ukat “Yaitu kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan”

16. Sikap yang bagaimana dalam dimensi *Responsiveness* itu?

Menurut Ibu Ukat “Yaitu semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat”

17. Bagaimana etika dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Menurut Ibu Ukat “Yaitu berpikir positif dan tetap menjaga kesopanan”

18. Apa itu *Assurance* (Jaminan) dalam kualitas pelayanan?

Menurut Ibu Ukat “Jaminan adalah kepastian yang didapatkan pelanggan”

19. Darimana *Assurance* ini bisa didapatkan?

Menurut Ibu Ukat “Yaitu dari komunikasi yang baik”

20. Menurut anda apa yang dimaksud dengan Kredibilitas?

Menurut Ibu Ukat “Adalah kualitas untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan”

Nama Karyawan : Ibu Jawatir

1. Apa yang anda ketahui tentang Kualitas Pelayanan?

Menurut Ibu Jawatir “Kualitas Pelayanan adalah harapan pelanggan”

2. Apakah tujuan dari kualitas pelayanan?

Menurut Ibu Jawatir “Untuk memberikan perasaan nyaman kepada pelanggan”

3. Apakah itu dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)?

Menurut Ibu Jawatir “Kemampuan dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan”

4. Sebutkan contoh dari dimensi *Tangible* menurut anda?

Menurut Ibu Jawatir “Seperti tempat parkir, toilet dan lain-lain”

5. Apa saja indikator yang anda ketahui untuk dimensi *Tangible*?

Menurut Ibu Jawatir “Seperti penampilan dan kenyamanan tempat”

6. Menurut anda, bagaimana berpenampilan yang bersih dan menarik?

Menurut Ibu Jawatir “Seperti berpakaian yang rapi”

7. Apakah itu yang dimaksud dari *Empathy* (Empati) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu perhatian yang tulus kepada pelanggan”
8. Sebutkan indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*?
Menurut Ibu Jawatir “Seperti menghargai pelanggan”
9. Apa itu yang dimaksud dengan *Hospitality*?
Menurut Ibu Jawatir “Adalah sikap ramah tamah kepada pelanggan”
10. Sebutkan contoh dari sikap *Hospitality* dalam melayani pelanggan?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu menyambut tamu yang datang”
11. Apa itu *Reliability* (Keandalan) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Jawatir “*Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan layanan”
12. Sebutkan contoh dari dimensi keandalan tersebut?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu rasa dari makanan”
13. Menurut anda apa yang dimaksud dengan penataan hidangan yang baik?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu cara menyusun hidangan”
14. Sebutkan fungsi dari penataan hidangan yang baik?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu memberikan kepuasan tamu”
15. Apa yang anda ketahui tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap)?
Menurut Ibu Jawatir “Seperti kecepatan pelayanan”
16. Sikap yang bagaimana dalam dimensi *Responsiveness* itu?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu pelayan melakukan pelayanan dengan cepat”
17. Bagaimana etika dalam menanggapi keluhan pelanggan?
Menurut Ibu Jawatir “Dengan tetap menghargai pelanggan”
18. Apa itu *Assurance* (Jaminan) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Jawatir “Memberikan jaminan kepada pelanggan”
19. Darimana *Assurance* ini bisa didapatkan?
Menurut Ibu Jawatir “Dengan memiliki pengetahuan yang luas”
20. Menurut anda apa yang dimaksud dengan Kredibilitas?
Menurut Ibu Jawatir “Yaitu kunci untuk menarik pelanggan”

Nama Karyawan : Ibu Juniar

1. Apa yang anda ketahui tentang Kualitas Pelayanan?
Menurut Ibu Juniar “Kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan”
2. Apakah tujuan dari kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Juniar “Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan”
3. Apakah itu dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)?
Menurut Ibu Juniar “Kualitas pelayanan yang dinikmati dan dirasakan oleh pelanggan”
4. Sebutkan contoh dari dimensi *Tangible* menurut anda?
Menurut Ibu Juniar “Adalah fasilitas yang diberikan seperti toilet, Wifi, lesehan”
5. Apa saja indikator yang anda ketahui untuk dimensi *Tangible*?
Menurut Ibu Juniar “Seperti penampilan karyawan”
6. Menurut anda, bagaimana berpenampilan yang bersih dan menarik?
Menurut Ibu Juniar “Seperti memakai pakaian yang bersih dan rapi dan berdandan”
7. Apakah itu yang dimaksud dari *Empathy* (Empati) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Juniar “Memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan”
8. Sebutkan indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*?
Menurut Ibu Juniar “Yaitu menghargai pelanggan dan melayani pelanggan”
9. Apa itu yang dimaksud dengan *Hospitality*?
Menurut Ibu Juniar “Yaitu sikap ramah tamah”
10. Sebutkan contoh dari sikap *Hospitality* dalam melayani pelanggan?
Menurut Ibu Juniar “Yaitu dengan menyebut nama langganan yang datang”
11. Apa itu *Reliability* (Keandalan) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Juniar “Yaitu keandalan dalam memberikan layanan”

12. Sebutkan contoh dari dimensi keandalan tersebut?

Menurut Ibu Juniar “Yaitu cermat dalam melayani pelanggan”

13. Menurut anda apa yang dimaksud dengan penataan hidangan yang baik?

Menurut Ibu Juniar “Seperti menghias makanan yang disajikan”

14. Sebutkan fungsi dari penataan hidangan yang baik?

Menurut Ibu Juniar “Yaitu memberikan rasa nyaman kepada tamu”

15. Apa yang anda ketahui tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap)?

Menurut Ibu Juniar “Yaitu respon yang cepat dalam membantu pelanggan”

16. Sikap yang bagaimana dalam dimensi *Responsiveness* itu?

Menurut Ibu Juniar “Yaitu dengan merespon dengan baik saat pelanggan meminta bantuan”

17. Bagaimana etika dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Menurut Ibu Juniar “Memberikan perhatian dan bersikap rendah hati”

18. Apa itu *Assurance* (Jaminan) dalam kualitas pelayanan?

Menurut Ibu Juniar “Jaminan makanan”

19. Darimana *Assurance* ini bisa didapatkan?

Menurut Ibu Juniar “Dengan sikap sopan santun dengan pelanggan”

20. Menurut anda apa yang dimaksud dengan Kredibilitas?

Menurut Ibu Juniar “Yaitu yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan”

Nama Karyawan : Ibu Elvayanti

1. Apa yang anda ketahui tentang Kualitas Pelayanan?

Menurut Ibu Elvayanti “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan terhadap layanan kepada konsumen”

2. Apakah tujuan dari kualitas pelayanan?

Menurut Ibu Elvayanti “Untuk menjaga pelanggan agar merasa diperhatikan segala kebutuhannya”

3. Apakah itu dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)?

Menurut Ibu Elvayanti “Aset berwujud yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan”

4. Sebutkan contoh dari dimensi *Tangible* menurut anda?
Menurut Ibu Elvayanti “Contohnya seperti fasilitas dan penampilan karyawan”
5. Apa saja indikator yang anda ketahui untuk dimensi *Tangible*?
Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu penampilan karyawan dalam bekerja dan kenyamanan tempat”
6. Menurut anda, bagaimana berpenampilan yang bersih dan menarik?
Menurut Ibu Elvayanti “Harus memakai Parfum, make up, memakai baju yang bagus”
7. Apakah itu yang dimaksud dari *Empathy* (Empati) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Elvayanti “Memberikan perhatian dan memahami pelanggan yang cerewet”
8. Sebutkan indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*?
Menurut Ibu Elvayanti “Dengan menghargai pelanggan dan mendahulukan permintaan pelanggan”
9. Apa itu yang dimaksud dengan *Hospitality*?
Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu sikap sopan santun dan ramah tamah kepada pelanggan”
10. Sebutkan contoh dari sikap *Hospitality* dalam melayani pelanggan?
Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu membiasakan mengucapkan terimakasih kepada pelanggan yang datang”
11. Apa itu *Reliability* (Keandalan) dalam kualitas pelayanan?
Menurut Ibu Elvayanti “Seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan”
12. Sebutkan contoh dari dimensi keandalan tersebut?
Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu pelayanan yang jelas dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu saat pembayaran”
13. Menurut anda apa yang dimaksud dengan penataan hidangan yang baik?
Menurut Ibu Elvayanti “Dengan cara menata dan menyusun makanan”
14. Sebutkan fungsi dari penataan hidangan yang baik?

Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu meningkatkan nama baik rumah makan”

15. Apa yang anda ketahui tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap)?

Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu kesiapan dalam melayani pelanggan”

16. Sikap yang bagaimana dalam dimensi *Responsiveness* itu?

Menurut Ibu Elvayanti “Dengan merespon dan memberikan pelayanan dengan cepat”

17. Bagaimana etika dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Menurut Ibu Elvayanti “Berusaha mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan”

18. Apa itu *Assurance* (Jaminan) dalam kualitas pelayanan?

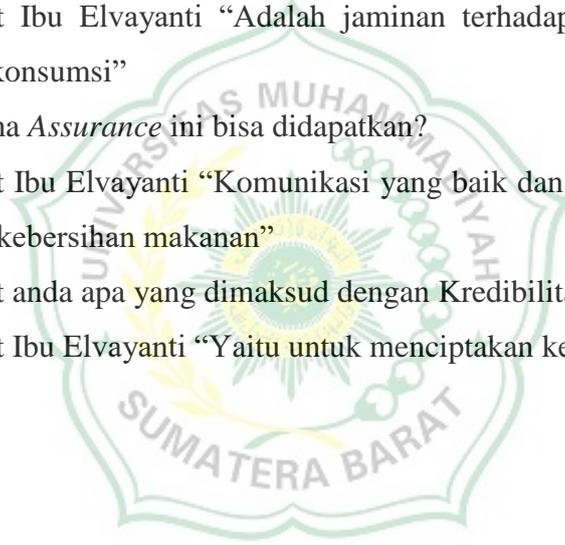
Menurut Ibu Elvayanti “Adalah jaminan terhadap kebersihan makanan yang dikonsumsi”

19. Darimana *Assurance* ini bisa didapatkan?

Menurut Ibu Elvayanti “Komunikasi yang baik dan memiliki pengetahuan tentang kebersihan makanan”

20. Menurut anda apa yang dimaksud dengan Kredibilitas?

Menurut Ibu Elvayanti “Yaitu untuk menciptakan kepercayaan pelanggan”





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA

Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131
Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

Nomor : /II.3.AU/F/
Lamp : -
Hal : Permohonan Observasi Awal

Kepada Yth,
Pemilik Nasi Kapau EU

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr wb

Seiring salam di atas kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:

Nama : Nabila Rizki Illahi
NIM : 181000293302011
Program Studi : Perhotelan

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan observasi awal penelitian dalam rangka menyusun Proposal Proyek Akhir di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr wb

Bukittinggi : 08 Zulkaidah 1443 H
: 08 Juni 2022 M

Dekan.

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M.
NBM. 1208526



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA

Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131
Telp/Fax : 0752 6481949 , Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

Nomor : /II.3.AU/F/
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Pemilik Nasi Kapau Evi

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Nabila Rizki Illahi
NIM : 181000293302011
Program Studi : Perhotelan
Judul Proyek Akhir : Penerapan Metode Pelatihan Off The Job Training tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi

Waktu Penelitian : 10 Mei 2022 s/d 10 Juli 2022

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Bukittinggi : 08 Zulkaidah 1443 H
08 Juni 2022 M

Dekan,


Rizki Yuliani, S.ST.Par., M.M
NBM. 1208526



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA

Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26181
Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

KARTU BIMBINGAN PROYEK AKHIR

Nama : Nabila rizki illahi
NIM : 181000293302011
Program Studi : Perhotelan
Judul Proyek Akhir : Pengaruh minat masyarakat terhadap buah jeruk menjadi nata

Pembimbing I : Moch Abdi, S.E., M.M
Pembimbing II : Mardalis, S.Ag., M.Pd

No	Hari, Tanggal	Materi dan Catatan Pembimbing	Nama Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Selasa, 17-5-2022	diskusi teori tips menulis proposal Bab I	Moch Abdi	
2	Rabu, 25-5-2022	perbaikan Bab II & layout penulisan Bab II & III	Moch Abdi	
3	Sabtu 7/6-22	Pembahasan judul	Moch Abdi	
4	Jumat 11/6-22	Analisa Bab I & II layout Uraian kepariwisataan	Moch Abdi	
5	Jumat, 12/8/22	revisi cover & kata-kata	Moch Abdi	
6	Selasa 13 Agustus/22	Analisa Bab IV & V uraian teori kepariwisataan	Moch Abdi	
7	Jumat 26/8/22	Perbaikan Penulisan	Manda G	
8	Jumat 26/8/22	" "	Mardalis	
9	Jumat 29/8/22	Judul	Moch abdi	
10	Sabtu 10/9/2022	Jud.	Mardalis	

Nasi Kapau Evi

Jalan Kapau, Kapau, Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat 26152, Indonesia

Hal : Surat Balasan
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Pariwisata
Ibu **Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M**

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elvianti

Jabatan : Pemilik/*Owner* Nasi Kapau Evi

Menerangkan bahwa,

Nama : Nabila Rizki Illahi

NIM : 181000293302011

Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Nasi Kapau Evi sebagai syarat penyusunan proyek akhir dengan judul :

“Penerapan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan di Nasi Kapau Evi”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Kapau, 08 Juli 2022



Elvianti