

ANALISIS KOMPETENSI DALAM MEMAKSIMALKAN PELAYANAN PRIMA PADA USAHA RESTORAN DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT

Oleh :

Wim Johannes Winowatan

Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Makassar Indonesia

Email: wwinowatan@gmail.com

Telepon : 081242999300

I Putu Suarta

Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Makassar Indonesia

iputusuarta@yahoo.com

Telepon : 081342233907

Murdiani Sukaran

Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Makassar Indonesia

anhiesukarana@gmail.com

Telepon : 08114455567

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pemahaman pramusaji terhadap pelayanan prima, dan (2) Implementasi uji kompetensi bagi pelaku usaha jasa Restoran di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat. Populasi penelitian adalah Pemerintah Daerah Polewali Mandar, Masyarakat dan Pelaku Usaha Jasa Restoran (*Stakeholder*). Metode pengambilan sampel secara purposive sejumlah 50 informan, yakni 20 orang berasal dari industry, 5 orang berasal dari pemerintah daerah dan 25 orang berasal dari pramusaji. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan daftar pertanyaan dan dokumentasi. Metode analisis data adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima masih kurang sesuai dengan kebutuhan industri. Demikian pula kompetensi yang dimiliki bagi pelaku usaha jasa restoran masih kurang. Dengan demikian diharapkan pemerintah daerah dan *Stakeholder* dapat melakukan pendekatan kepada pelaku usaha jasa restoran melalui kegiatan sosialisasi tentang pentingnya penerapan pelayanan prima bagi setiap tamu yang berkunjung di restoran. Demikian pula pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan dapat diterapkan. Jika kedua hal tersebut dapat dilaksanakan maka, pelayanan dapat diberikan kepada setiap tamu. Hal ini akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah melalui pajak pada setiap usaha jasa restoran

Kata kunci: Pelayanan Prima, Restoran, Pramusaji, Kompetensi

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) Understanding of waiters for excellent service, and (2) Implementation of competency tests for Restaurant service business operators in Polewali Mandar Regency, West Sulawesi. The research population is the Regional Government of Polewali Mandar, Community and Restaurant Service Businesses (Stakeholders). The method of sampling was purposively with a total of 50 informants, i.e. 20 people came from industry, 5 people came from local government and 25 people came from waiters. The method of data collection is done through observation, interviews with a list of questions and documentation. The method of data analysis is descriptive qualitative. The results showed that, the understanding of waitresses to the concept of excellent service is still not in accordance with industry needs. Likewise, the competency possessed by restaurant service businesses is still lacking. Thus it is hoped that the local government and stakeholders can approach the restaurant service businesses through socialization activities on the importance of implementing excellent service for every guest visiting the restaurant. Likewise competency development through education and training can be applied. If both of these things can be implemented, services can be provided to each guest. This will have an impact on increasing local revenue through taxes on every restaurant service business

Keywords: Excellent Service, Restaurant, Waiters, Competence

I. PENDAHULUAN

Di Indonesia, semua industri jasa layanan yang termasuk di dalam kelompok *hospitality industry*, digolongkan ke dalam sektor industri pariwisata, dan menjadi salah satu subsektor industri perdagangan, jasa, dan investasi. Hingga saat ini, industri pariwisata Indonesia terus memperlihatkan pertumbuhan yang tinggi di tiap tahunnya. Pertumbuhan ini menjadikan industri pariwisata sebagai subsektor industri perdagangan, jasa, dan investasi, yang terbesar dan tercepat perkembangannya. Data dari Pusat Data dan Informasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Badan Pusat Statistik (BPS), menyebutkan bahwa sampai akhir tahun 2018, total jumlah wisatawan asing yang mengunjungi Indonesia adalah 10.580.000 orang. Selain menunjukkan peningkatan sebesar 12,30 persen dari total jumlah wisatawan asing yang mengunjungi Indonesia di tahun sebelumnya, hal tersebut menempatkan pariwisata sebagai sektor industri non-migas penyumbang devisa tertinggi di Indonesia.

Tiga pilar pariwisata adalah merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk memenuhi target yang telah ditetapkan, yaitu keterlibatan pemerintah, pelaku pariwisata (*hospitality industry* dan masyarakat). Oleh sebab itu, ketiga pilar tersebut harus seiring sejalan dalam pemenuhan target daerah. Dan untuk memenuhi target tersebut, prioritas utama dan harus dibenahi setiap saat adalah sumberdaya manusia. Karena SDM yang menjalankan roda organisasi (standarisasi perusahaan atau organisasi). Maka, SDM perlu setiap saat diberikan dan ditingkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki melalui pendidikan dan pelatihan sehingga akan tercipta standarisasi pelayanan yang baik dan benar kepada tamu. Pada setiap periode

pengembangan SDM perlu dilakukan pengujian. Pada akhirnya akan tercipta pelayanan prima kepada setiap tamu sehingga akan berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Prioritas program pemerintah baik di daerah maupun di pemerintahan pusat yang utama antara lain adalah upaya meningkatkan pendapatan asli daerah, diantaranya prioritas untuk meningkatkan kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Dan untuk memaksimalkan hal itu maka, pemerintah daerah akan berupaya setiap tahunnya menggalakkan atau melakukan pembenahan pada segala bidang seperti infrastruktur atau akses keluar masuk pada setiap daerah. Demikian pula dengan pembenahan sumberdaya manusia yang menjadi pelaku pelayanan.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah “suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat” (Maddy, 2009:8).

Menurut Judiardi (2010:102) dikatakan bahwa “*service excellence* ialah: (a) memperbaiki barang yang rusak atau usang, (b) memberikan layanan yang menyenangkan”. Pendapat lain menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanti, 2013:18).

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Cleaves dalam Wahab (2008:187), menyebutkan bahwa: Implementasi itu mencakup “Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik”. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan.

Sedangkan menurut teori Van Meter dan Van Horn (dalam Agostino, 2006:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Adapun implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu Adanya tujuan atau sasaran kebijakan, Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan, serta Adanya hasil kegiatan

Pemahaman atau konsep tentang implementasi juga dijelaskan oleh Van Horn dan Van Meter (dalam Wahab, 2008) yang merumuskan implementasi sebagai Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Sementara itu menurut Edward (dalam Winarno, 2002:125) implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang di implementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Menurut Wiliam. N. Dun (2000:24-25) menganjurkan bahwa disetiap tahapan proses kebijakan publik, termasuk tahapan implementasi kebijakan penting dilakukan analisa. Analisa yang dimaksud tidak identik dengan evaluasi karena dari tahapan penyusunan agenda hingga evaluasi kebijakan (*policy evaluation*) sudah harus dilakukan analisis.

Edward III (1984) dalam Juliartha (2009:58) mengemukakan factor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi adalah Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur birokrasi Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap, dan tanggapan dari para pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksanaan kebijakan

Berdasarkan pada Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi nomor : 3/BNSP/III/2014 Tentang Pedoman Ketentuan Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi dan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Republik Indonesia Lampiran Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor : 3/BNSP/III/2014 Pedoman Ketentuan Umum Lisensi BNSP LSP 208, menguraikan penjelasan tentang sertifikasi kompetensi kerja adalah proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia, standar internasional dan / atau standar khusus.

Sosialisasi SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pariwisata dalam rangka menyambut AFTA dan Masyarakat Ekonomi Asia 2015 maka, SKKNI menjadi sangat penting sekali untuk menyamaratakan kualitas tenaga kerja di Indonesia. Pemerintah pun gencar mengadakan sosialisasi untuk memperkenalkan SKKNI ini. Materi sosialisasi yang disampaikan antara lain SKKNI Bidang Komunikasi dan Informatika, *Link-and match* Kompetensi Lulusan Perguruan Tinggi dan Kebutuhan Kompetensi Tenaga Kerja, Kebijakan Pemerintah dalam Pengembangan Sistem Standardisasi Kompetensi dan Program Pelatihan Sumber Daya Manusia sebagai Tenaga Kerja, Sistem dan Prosedur Penyusunan SKKNI sebagai Basis Sertifikasi

Kompetensi. Melalui sosialisasi ini, maka semakin banyak tenaga kerja Indonesia yang mendapat sertifikat di bidangnya, dan sertifikat tersebut dapat dijadikan dasar untuk mencari pekerjaan dan bersaing dengan tenaga kerja dari luar negeri.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia atau yang disingkat dengan SKKNI merupakan acuan yang menjadi standar dalam hubungannya dengan kemampuan kerja yang meliputi aspek keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang sesuai dengan pelaksanaan tugasnya serta sesuai dengan persyaratan dari pekerjaan yang sudah ditetapkan dimana semua standar atau ketentuan dalam SKKNI sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan kata lain, SKKNI merupakan standar kompetensi tenaga kerja yang berlaku secara nasional di Indonesia dan merupakan standar kompetensi bersifat lintas perusahaan.

Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia terdiri dari sembilan jenjang kualifikasi yang meliputi jenjang kualifikasi Sertifikat ke I hingga dengan jenjang kualifikasi Sertifikat ke IX.

Tabel 1. Tingkat Jenjang Kualifikasi dari KKNi Antara Pendidikan Formal dengan Pengalaman Kerja

Jenjang kualifikasi	Pendidikan formal	Pengalaman kerja
1	SD atau SMP	Operator
2	SMA atau SMK	Operator
3	D1	Operator
4	D2	Teknisi/ Analis
5	D3	Teknisi/ Analis
6	D4 atau S1	Teknisi/ Analis
7	Profesi	Ahli
8	S2 atau Spesialis	Ahli
9	S3 atau Spesialis	Ahli

Sumber : kkn-i-kemenristek 2017

Kompetensi dapat pula berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki serta telah teruji maka pelayanan prima dapat diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh setiap tamu yang membutuhkannya. Perlunya pendidikan dan pelatihan yang menggunakan materi atau Kurikulum Berbasis Kompetensi dikembangkan untuk memberikan keahlian dan keterampilan sesuai standar kompetensi yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing di tengah-tengah perubahan, persaingan, dan permasalahan sosial, ekonomi, politik, dan budaya. sehingga pemerintah telah menetapkan peraturan melalui kementerian pariwisata yang telah memberlakukan kurikulum berbasis kompetensi dalam pendidikan kepariwisataan pada setiap pendidikan tinggi vokasional, khususnya pada pendidikan tinggi pariwisata melalui Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tentang Tahun 2017 tentang Kurikulum Berbasis Kompetensi. (Winowatan 2018)

Provinsi Sulawesi Barat merupakan salah satu provinsi termuda di Indonesia dengan jumlah kabupaten sebanyak enam kabupaten. Salah satunya adalah Kabupaten Polewali Mandar (Polman). Sebagai salah satu daerah penyumbang devisa, Kabupaten Polman memiliki wisata bahari dengan sajian kepulauan dan pesisir pantainya yang menawan juga memiliki objek wisata pedalaman serta wisata budaya yang cukup beragam seperti situs-situs bersejarah, demikian pula adanya akomodasi serta usaha jasa Restoran. Akan tetapi, kekayaan alam dan budaya serta objek wisata menawan dan perkembangan akomodasi serta usaha restoran yang dimiliki Kabupaten Polman, belum berbanding lurus dengan kompetensi pegawai (pengelola) yang dimiliki. Khususnya Sumberdaya manusia *hospitality industry* atau usaha jasa. Pelaku industri dan kompetensi pegawai yang dimiliki dapat disimpulkan sementara berdasarkan pada hasil observasi awal masih rendah, salah satu indikator kompetensi. Seperti masih sering menggunakan metode transaksi manual dan kurang maksimal dalam memberikan pelayanannya. Dengan kata lain, para pegawai yang terlibat dalam *hospitality industry* masih belum sepenuhnya memahami betapa pentingnya menyesuaikan diri di era revolusi industri 4.0 saat ini.

Kenyataan lain yang peneliti temukan di Kabupaten Polman, bahwa orientasi pelayanan pada usaha jasa restoran yang ada di Kabupaten Polman masih berada pada tahap dagang atau sebatas jual beli, belum menyentuh pada prinsip berkelanjutan. Artinya, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berakhir ketika barang atau jasa yang ditawarkan telah sampai kepada pelanggan. Pelayanan belum menyentuh pada apa yang seharusnya dilakukan ketika barang atau jasa yang sampai kepada pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Padahal, di era revolusi industri 4.0, pelayanan prima terhadap pelanggan adalah keharusan. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang prima maka, sudah merupakan kewajiban bagi setiap pegawai atau pramusaji memiliki kompetensi sesuai dengan bidang kerja yang dimiliki. Kompetensi atau kemampuan yang hendak dicapai harus memenuhi syarat bagi setiap pegawai atau pramusaji yaitu, memiliki pengetahuan, memiliki keterampilan dan memiliki sikap dasar profesi. Ketiga unsur tersebut adalah pondasi utama bagi setiap pegawai usaha jasa restoran dan telah teruji dan diuji kompetensi yang dimilikinya. Hal ini dapat terlaksana dengan baik jika pemerintah daerah yang terkait dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya memenuhi kebutuhan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pelayanan yang memiliki kompetensi. Olehnya itu, persepsi harus disamakan dalam pemenuhan kompetensi bagi setiap pelaku usaha pariwisata, dalam hal ini adalah sumberdaya manusianya. Kesamaan persepsi perlu dilakukan antara stakeholder atau pihak industri dan pemerintah serta pihak-pihak yang terkait dalam mengembangkan kompetensi yang dimiliki bagi setiap pegawai dalam lingkup *hospitality industry*. (Winowatan, 2018)

Berdasarkan pada uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kompetensi Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Usaha Jasa Restoran Di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat”**

Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima pada usaha jasa restoran di Kabupaten Polewali Mandar -Provinsi Sulawesi Barat ?
2. Bagaimana implementasi uji kompetensi pramusaji pada usaha jasa restoran dalam memaksimalkan pelayanan prima di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat ?

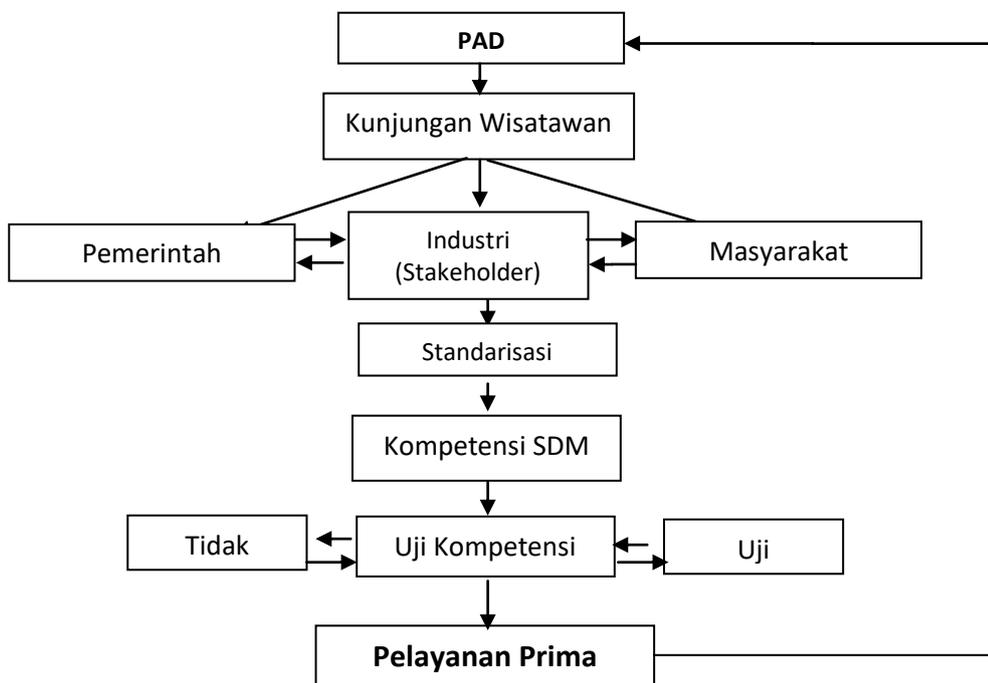
Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima pada usaha jasa restoran di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.
2. Untuk mengetahui implementasi uji kompetensi pramusaji pada usaha jasa restoran dalam memaksimalkan pelayanan prima di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

Kerangka Pikir

Kerangka model penelitian ini adalah:



Gambar 1 : Kerangka Konsep Penelitian
 Sumber : Olahan Peneliti 2019

II. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian di Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat, dilaksanakan mulai bulan Mei sampai Agustus 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk melengkapi metode penelitian kualitatif adalah dengan studi kasus (*case study*). Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan subjek penelitian dan informan penelitian, yaitu yang mewakili pemerintah daerah, pelaku usaha jasa restoran, tamu serta, informan yang bersumber dari pramusaji.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai. Data sekunder diperoleh dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat atau nota dinas, catatan harian, kegiatan pembelajaran atau dokumen serta informasi-informasi dari pihak yang terkait yang berhubungan dengan implementasi uji kompetensi pramusaji dalam memaksimalkan pelayanan prima pada usaha jasa restoran di Kabupaten Polman.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive*, yakni sengaja memilih sampel (informan) dengan pertimbangan informan terkait langsung dengan penelitian dan memahami situasi dan kondisi yang akan diteliti. Informan berjumlah 50 orang yang terdiri dari 20 orang berasal dari industri, 5 orang berasal dari pemerintah daerah dan 25 orang informan berasal dari masyarakat pengguna jasa restoran. Informan terpilih dibagi menjadi 3 kelompok. Yaitu, kelompok yang bersumber dari Industri dengan kode "Ind" dan, kelompok pemerintah dengan kode Pem. Serta informan dari masyarakat dengan kode "Mas".

Teknik Pengumpulan dan Pengesahan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan pengabsahan data dilakukan melalui metode kualitatif divalidasi melalui teknik triangulasi (Moleong, 2000). Menurut Moleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut".

Definisi Operasional

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dari pramusaji dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan restoran di Kabupaten Polman. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima, yaitu :

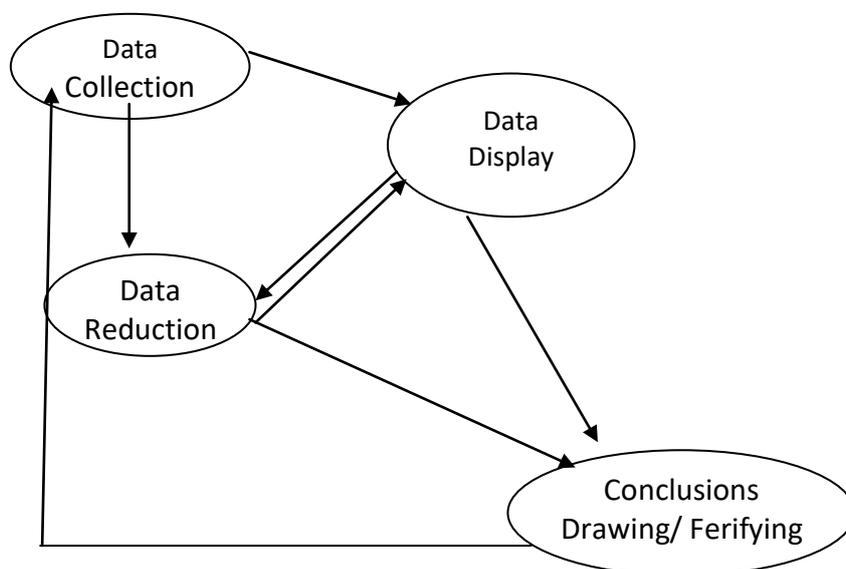
- a. Keandalan (Reliability), Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- b. Kepercayaan (Assurance), Pengetahuan dan keramahan dari staf serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan.

- c. Penampilan (Tangible), Fasilitas fisik, peralatan dan tampilan dari staf.
- d. Empati (Empathy, Perhatian secara pribadi yang diberikan kepada customernya.
- e. Ketanggapan (Responsiveness), Kemauan untuk menolong customer dan memberikan service yang tepat waktu.

Kompetensi kerja adalah acuan yang menjadi standar dalam hubungannya dengan kemampuan kerja pramusaji yang meliputi aspek keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang sesuai dengan pelaksanaan tugasnya serta sesuai dengan persyaratan dari pekerjaan yang sudah ditetapkan dimana semua standar atau ketentuan dalam SKKNI sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Analisis data penelitian ini dilakukan berpedoman pada langkah-langkah analisis data penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh interaktif dari Miles dan Hiberman (dalam Faisal, 2001 : 256) yakni : (1) pengumpulan data, (2) mereduksi data; (3) Menyajikan data, dan; (4) menyimpulkan data. Sedangkan proses analisis data yang digunakan adalah model interaktif dari Miles dan Hiberman (2007).



Gambar 2. Teknik Analisis Data Model Interaktif
 Sumber ; Miles & Huberman (2007)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Pramusaji Terhadap Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan adalah penghubung pertama mata rantai aktivitas untuk system Total Quality Manajemen (TQM). Sejalan dengan itu, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu system

manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang/jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan konsumen dalam jangka panjang. yang dimaksudkan dengan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh Restoran dan pramusaji yang telah ditunjuk sebagai pemberi pelayanan itu..

Pelayanan yang prima, khususnya menyangkut pelayanan Restoran, akan menimbulkan kesan/kenangan yang menyenangkan bagi konsumen. Selain itu, akan menumbuhkan citra yang baik di hati konsumen yang selanjutnya dapat menjadi faktor pendorong konsumen untuk bekerja sama, berperan aktif dalam kegiatan sosial Restoran itu, bahkan dapat menjadi promotor Restoran tersebut melalui *word of mouth*..

Merujuk pada pemahaman tersebut maka, pelayanan prima lebih menekankan pada mengeksplorasi kemampuan/potensi pramusaji secara optimal, mengkonstruksi apa yang dipahami dan mengupayakan penerapan dalam operasional.

Paparan hasil wawancara berdasarkan pada rumusan masalah pertama yaitu pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima merupakan ruang untuk memberi komentar bagi pertanyaan yang diajukan data yang diperoleh dari wawancara dituangkan kedalam tabel pencatatan hasil wawancara.

Data hasil wawancara 1, data ini adalah hasil wawancara dengan pihak pemerintah daerah. Dari hasil wawancara tersebut menggambarkan ada informan yang menunjukkan ketidakpahaman terhadap konsep pelayanan prima. Namun terdapat juga informan yang cukup paham yang menyimpulkan bahwa konsep pelayanan prima masih relevan dengan kebutuhan industri. Satu hal menjadi masukan dan keluhan dari beberapa informan bahwa industri restoran di Polewali Mandar belum melihat sejauhmana pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima.

Salah satu informan yang mewakili pemerintah ibu Darma memberi penjelasan "*Bahwa, Konsep pelayanan prima belum maksimal di pahami secara umum termasuk maksud dan tujuannya. Hal ini dibuktikan dengan pemerintah yang kurang paham pentingnya konsep pelayanan dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah dikarenakan tidak tersediannya waktu yang cukup sehingga perlu untuk ditindak lanjuti agar pihak Stakeholder/pramusaji mengerti tentang konsep pelayanan prima.*(Wawancara pada tanggal 29 Mei dan tanggal 30 Juni).

Demikian pula pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima dinyatakan masih kurang, oleh pihak industri seperti yang di jelaskan oleh informan pemilik warung Bandung Babah: "*bahwa kedepannya agar di berikan pelatihan tentang cara pelayanan yang prima dapat dilakukan secara khusus pada restoran atau rumah makan. Kami pemilik rumah makan biasanya sudah melakukan pelayanan yang baik namun terkadang karyawan kami belum memiliki*

kemampuan itu ungkap pemilik warung bandung di kota polewali mandar. (Wawancara pada tanggal 30 mei dan tanggal 29 juni).

Demikian pula dijelaskan oleh salah seorang informan dari kelompok masyarakat ibu Desy yang berdomisili di kota Polewali Mandar memberikan pendapatnya tentang pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima yaitu “Bahwa, Konsep pelayanan prima belum di rasakan secara baik dikarenakan tidak adanya sumber daya hospitality yang paham atau mengerti tentang konsep pelayanan prima dan sop sehingga pelayanan yang di berikan menjadi tidak maksimal (Wawancara pada tanggal 28 mei dan tanggal 27 juni 2019).

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pramusaji kurang memahami tentang konsep pelayanan prima. Sehingga berdampak pada pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan jika memperhatikan data kunjungan wisatawan ke Kabupaten Polman untuk menikmati pelayanan pada daerah tujuan wisata termasuk akomodasi dan jasa restoran sangat mengharapkan pelayanan yang prima. Hal ini terbukti adanya penurunan kunjungan wisatawan dan sekaligus mempengaruhi jumlah tamu restoran di Kabupaten Polman. Jumlah Restoran berjumlah 41, dan hotel yang didalamnya juga terdapat restoran berjumlah 29 unit (BPS Kab. Polewali Mandar 2018).

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Polman Tahun 2017- 2018.

NO	NAMA OBJEK WISATA	KECAMATAN	JENIS WISATAWAN	Tahun 2017	Tahun 2018
1	BIRU	BINUANG	MANCANEGARA	9	2
			DOMESTIK	53985	2290
2	LIMBONG LOPI	BINUANG	MANCANEGARA		0
			DOMESTIK	24370	1420
3	PANTAI MAMPIE	WONOMULYO	MANCANEGARA	85	0
			DOMESTIK	43800	28600
4	PANTAI PALIPPIS	BALANIPA	MANCANEGARA	17	0
			DOMESTIK	2130	3170
5	RAWA BANGUN	BINUANG	MANCANEGARA		0
			DOMESTIK	7842	13515
6	SARUNG ALLO	ANREAPI	MANCANEGARA		0
			DOMESTIK	4340	5240
7	PULAU TANGNGA	BINUANG	MANCANEGARA		0
			DOMESTIK	13437	11000
8	GONDA MANGROVE	CAMPALAGIAN	MANCANEGARA	20	0
			DOMESTIK	2805	2714
9	TANJUNG BUKU	CAMPALAGIAN	MANCANEGARA	22	0
			DOMESTIK	24200	3145
10	SALU PAJAN	BINUANG	MANCANEGARA	47	2
			DOMESTIK	108311	21150
11	GUSUNG TORAJA	BINUANG	MANCANEGARA		30
			DOMESTIK	3500	5375

12	BUTTU KARAMASANG	BINUANG	MANCANEGARA	0	0
			DOMESTIK	5300	3095
13	WATERBOOM	BINUANG	MANCANEGARA	0	2
			DOMESTIK	0	24217
			TOTAL	300402	124967

Sumber : Kantor Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kab.Polman, 2019.

Berdasarkan pada tabel 2 dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kunjungan tamu sebesar 175.435 kunjungan. Jika dikaitkan dengan hasil olahan data yang bersumber dari para informan maka penurunan kunjungan disebabkan karena kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung atau tamu. Karena secara umum pelaku pariwisata belum memahami konsep dasar pelayanan prima.

Implementasi Uji Kompetensi

Dengan adanya tuntutan liberalisasi pasar global dalam lingkup internasional, regional dan sub-regional serta adanya kesepakatan terbukanya mobilitas tenaga kerja professional di berbagai bidang termasuk dibidang pariwisata, dimana tenaga professional tersebut dituntut untuk memiliki kompetensi kerja yang dapat dibuktikan melalui sertifikat kompetensi yang valid dan diakui

Industri restoran akan lebih memilih calon tenaga kerja yang telah tersertifikasi karena Dalam PP 52 tahun 2012 tentang standar kompetensi dan standar usaha disebutkan pada pasal 12 bahwa Pengusaha Pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing. Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan pada pasal 13 Pelaksana Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam PP dilakukan oleh LSP Bidang Pariwisata.

Adapun sanksi-sanksi dalam PP apabila pengusaha tidak menggunakan karyawan yang bersertifikat kompetensi mulai dari teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha dan pembekuan sementara kegiatan usaha. Ini lah yang menjadi dasar mengapa suatu hotel atau industri lebih memilih tenaga kerja yang sudah memiliki sertifikasi kompetensi.

Dalam pelaksanaan sertifikasi kompetensi, terdapat 3 jenis Lembaga Sertifikasi Profesi yang dapat diberikan otoritas oleh BNSP, yaitu LSP Pihak-1, LSP Pihak-2, dan LSP Pihak-3. Perbedaannya adalah, LSP Pihak-1 didirikan oleh lembaga Diklat dan hanya dapat mensertifikasi peserta/personil sertifikasi dilingkungannya sendiri, sertifikasi pihak-2 didirikan oleh industri untuk dapat mensertifikasi peserta/personil dilingkungannya sendiri dan pemasok produk jasanya, sedangkan LSP Pihak-3 didirikan industri untuk sektor dan profesi tertentu.

Namun pada restoran yang ada di Kabupaten Polman pihak industri hanya sekedar mengetahui saja tentang PP 52 tahun 2012 tentang standar kompetensi dan standar usaha disebutkan pada pasal 12 bahwa Pengusaha Pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing. Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan pada pasal 13 Pelaksana Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam PP dilakukan oleh LSP Bidang Pariwisata namun tidak dapat mengaplikasikannya dengan baik karena menurut pihak industri biaya yang akan dikeluarkan untuk melakukan uji kompetensi cukup besar dan tidak menutupnya kemungkinan pegawai yang telah diuji kompetensi melakukan pengunduran diri dalam bekerja sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Pemahaman pramusaji terhadap Implementasi uji kompetensi dinyatakan masih kurang, seperti yang dijelaskan oleh informan dari pihak industri yakni pemilik restoran: *“Pihak stakeholder/pramusaji belum memahami secara total konsep tentang kompetensi. Dan belum ada sosialisasi tentang maksud dan tujuan kompetensi serta hal – hal yang berkaitan dengan indikator kompetensi yang berpengaruh signifikan terhadap uji kompetensi di karenakan lamanya pencairan anggaran untuk mengadakan sosialisasi”*. (Wawancara pada Tanggal 30 Mei dan 29 Juni)

Demikian pula dijelaskan oleh Ibu Herawati mewakili pemerintah sebagai informan tentang implementasi uji kompetensi bahwa *“Pihak stakeholder / pramusaji belum memahami secara total konsep tentang kompetensi. Dan belum ada sosialisasi tentang maksud dan tujuan kompetensi serta hal – hal yang berkaitan dengan indikator kompetensi yang berpengaruh signifikan terhadap uji kompetensi”*. (Wawancara pada tanggal 29 Mei dan 30 Juni)

Dan juga yang dijelaskan oleh Bapak Muh Yusri yang mewakili Masyarakat dan Asosiasi Usaha Pariwisata Polewali Mandar sebagai Informan tentang Implementasi uji kompetensi bahwa *“Pelayanan yang di berikan tidak seperti yang di harapkan misalkan penjelasan salah satu hidangan yang di pesan di sampaikan dengan hanya menebak bahan – bahan yang di ketahui secara umum saja dan dibarengi dengan sikap acuh yang di tunjukkan saat menjelaskan pertanyaan yang di berikan serta teknik penyajian dan ketersediaan piranti makan yang sangat kurang”*.(Wawancara 27 Mei dan 28 Juli)

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa uji kompetensi tidak dapat dilaksanakan karena pramusaji kurang memahami tentang pelayanan prima.

Jika dikaitkan dengan hasil olahan data yang bersumber dari para informan. Berdasarkan pada tabel 2 yang mana mengalami penurunan kunjungan karena secara umum pelaku pariwisata belum memahami konsep dasar pelayanan prima sehingga tidak dapat dilaksanakan uji kompetensi.

Analisis Data Wawancara 1 dan Wawancara Berdasarkan Diagram Miles dan Huberman dalam pengolahan penelitian ini, selain dipaparkan dan dikaji menggunakan matriks juga didalami melalui penggunaan diagram Mile dan Huberman yang dapat digambarkan dalam penjelasan sebagai berikut:

1) Reduksi data (*Data Reduction*)

Data reduksi yang dihasilkan yaitu dengan pemilahan, penyaringan data dari data koleksi yang telah di rumuskan dan atau yang telah diurutkan dalam matriks di atas. Rumusan data dan atau urutan data tersebut dapat direduksi sebagai berikut:

- a) Bagaimana pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima,
- b) Bagaimana Implementasi uji kompetensi.

Pemahaman pramusaji terhadap konsep pelayanan prima berdasarkan hasil olahan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dari para informan tentang konsep pelayanan prima belum maksimal di pahami secara umum termasuk maksud dan tujuannya baik dari manajemen / Stakeholder ataupun dari pramusaji yang bertugas itu sendiri. Sebab, masih banyak kekurangtahuan dari Stakeholder tentang konsep pelayanan.ditambah dengan kurangnya sosialisasi yang di lakukan pemerintah kepada steakholder di karenakan tidak adanya waktu. Sehingga perlu untuk ditindak lanjuti agar tujuan bersama dapat tercapai berupa sumber daya hospitality yang paham atau mengerti tentang konsep pelayanan prima.

Demikian pula pada Implementasi Uji kompetensi Berdasarkan hasil wawancara dari para informan pada umumnya pihak stakeholder / pramusaji belum memahami secara total konsep tentang kompetensi dan implementasi kompetensi hal ini disebabkan belum adanya sosialisasi tentang maksud dan tujuan kompetensi itu sendiri serta hal – hal yang berkaitan dengan indikator kompetensi yang menjadi inti dari uji kompetensi, karena lamanya pencairan anggaran untuk mengadakan sosialisasi.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Konsep pelayanan prima belum maksimal di pahami secara umum termasuk maksud dan tujuannya, pihak pemerintah kurang paham pentingnya konsep pelayananDan kurangnya sosialisasi dari pemerintah disebabkan karna tidak tersedianya waktu yang cukup perlu untuk ditindak lanjuti agar tujuan bersama dapat tercapai berupa sumber daya hospitality yang paham atau mengerti tentang konsep pelayanan prima. . Pihak stakeholder / pramusaji belum memahami secara total konsep tentang kompetensi, belum ada sosialisasi tentang maksud dan tujuan kompetensi serta hal – hal yang berkaitan dengan indikator kompetensi yang berpengaruh signifikan terhadap uji kompetensi di karenakan lamanya pencairan anggaran untuk mengadakan sosialisasi.

IV. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pada paparan dan pembahasan maka, dapat disimpulkan :

1. Pelayanan prima belum maksimal di pahami secara umum termasuk maksud dan tujuannya baik dari manajemen/*Stakeholder* ataupun dari pramusaji yang bertugas itu sendiri. Sebab, masih banyak kekurangtahuan dari *Stakeholder* tentang konsep pelayanan. ditambah dengan kurangnya sosialisasi yang di lakukan pemerintah kepada *stakeholder* dikarenakan tidak adanya waktu. Sehingga perlu untuk ditindaklanjuti agar tujuan bersama dapat tercapai berupa sumberdaya hospitality yang paham atau mengerti tentang konsep pelayanan prima.
2. Implementasi Uji kompetensi pada umumnya pihak *stakeholder*/pramusaji belum memahami secara total konsep tentang kompetensi dan implementasi kompetensi hal ini disebabkan belum adanya sosialisasi tentang maksud dan tujuan kompetensi itu sendiri serta hal – hal yang berkaitan dengan indikator kompetensi yang menjadi inti dari uji kompetensi.

Saran

1. Untuk memaksimalkan pelayanan prima agar di pahami secara umum termasuk maksud dan tujuannya baik dari manajemen / *Stakeholder* ataupun dari pramusaji yang bertugas itu sendiri. Perlu diadakan sosialisasi tentang konsep pelayanan prima sehingga tujuan bersama dapat tercapai berupa sumber daya hospitaliti yang paham atau mengerti tentang konsep pelayanan prima.
2. Disarankan pemerintah daerah dapat bekerja sama dengan *stakeholder* (pelaku pariwisata) untuk melakukan sosialisasi dengan tujuan kompetensi dapat menjadi syarat utama. Demikian pula pendidikan dan pelatihan dapat dilaksanakan untuk mengukur kompetensi yang dimiliki yang pada akhirnya pelaksanaan uji kompetensi dapat dilaksanakan. Tujuan kompetensi adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada pengunjung (tamu) di Polewali Mandar. Sehingga diharapkan akan berdampak pula pada peningkatan pendapatan asli daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal, 2001. Dasar-Dasar Manajemen keuangan. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa dan Bagaimana. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 Nomor 1 Tahun 2010
- Anom, I.B. (2002). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Denpasar: Dinas Pendidikan
- Anoraga & Widiyanti. 1993. Psikologi dalam Perusahaan. Jakarta: Rineka cipta

- Arikunto, Suharsimi (2010) , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Aziz. S.R. & Abdul. 2003. Memahami Fenomena Sosial Melalui Studi Kasus. Jakarta ; PT Raja Grafindo Persada
- Azwar, AH. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- BPS Kabupaten Polewali Mandar 2018. Polewali Mandar Dalam Angka
- Cameron, Kim S. & Quinn, Robert E. (2011). *Diagnosing And Changing Organizational Culture*. Third Edition. San Fransisco, CA : Jossey - Bass.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Pedoman Umum Pelaksanaan Pendidikan Berbasis Keterampilan Hidup (Life Skill) Melalui Pendidikan Broad Based Education dalam Pendidikan Luar Sekolah dan Pemuda*. Jakarta Ditjen PLS dan Pemuda Edward III, George C (edited), 1984, Public Policy Implementing, Jai Press Inc, London-England.
- J. Moleong, Lexy. 2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Judiari, Josina, 2010, Psikologi Konsumen, Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*., Jakarta : Trio Rimba Persada
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Lester, James P dan Steward, Josep Jr. 2000. *Public Policy: An Evolutionari Approach*. Belmont: Wadsworth.
- Maddy, Khairul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Miles, Mattew B dan A.A. Michael Huberman 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Press
- Moleong, Lexy J., 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nurdin, Syafruddin dan Usman, Basyiruddin. 2003. *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Ciputat Press.
- Pendit, Nyoman S. 2004. Ilmu Pariwisata. Jakarta : Pradaya Paramita
- Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2006, Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
- Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 *Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2012)*

- Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 *tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24)*
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supardi, 2006. *Metodologi Penelitian*, Mataram : Yayasan Cerdas Press.
- Suwithi, Ni Wayan. (1999) *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Tahir, Arifin, 2014, *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Andi
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan public*.
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). 2005. *World Investment Report*
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta; BumiAksara.
- Wahab, Solichin Abdul, 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- William N. Dunn. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Winarno, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Pressindo.
- Winowatan, Wim J., 2018, *Implementation of Competency-Based Curriculum Policy*. e-ISSN:2279-0837, p-ISSN : 2279- 0845, *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 23 Issue 2,Ver 4 Februari 2018 PP 30)*
- Winowatan, Wim, J., 2018, *Persepsi Stakeholder Terhadap Kurikulum Berbasis Kompetensi Politeknik Pariwisata Makassar. Studi pada Industri Perhotelan kota Makassr. Jurnal Administrare; Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran.UNM Makassar. Vol 5. No.2 Juli-Desember 2018 Hal 123-128. P-ISSN;2407-1765., e-ISSN; 2541-1306*