

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Penelitian

Six Senses Uluwatu Bali adalah Resort dengan brand luxury yang dinaungi oleh perusahaan IHG (Intercontinental Hotel Group). Six Senses Uluwatu ini adalah Resort Six Senses pertama yang ada di Indonesia pada April 2018 berlokasi di Kuta Selatan, Uluwatu. Six Senses resort berada di Thailand, Vietnam, China, Singapore, Bhutan, Cambodia, Fiji, Oman, Portugal dan Turkey. Tujuan dari Six Senses ini adalah ingin pengunjungnya merasakan rasa kebersamaan dan ketenangan sebagai intinya, dimana banyak orang yang mempunyai kesibukan masing – masing dan tingkat stress yang meningkat, Six Senses mempunyai misi untuk membuat tamu yang datang untuk menghargai semua yang ada di sekitar kita dan fokus dengan apa yang penting/ yang harus dinilai dalam hidup dan terbuka untuk terhubung kembali dengan dunia, alam, orang lain dan diri sendiri. Kriteria Tamu yang datang adalah tamu yang ingin berlibur dengan keluarga, honeymoon untuk pasangan baru dan tamu yang ingin merasakan jauh dari perkotaan untuk memiliki suasana yang tenang. Six Senses Uluwatu Bali memiliki 103 Villa (Cliff Pool Villa dan Sky Pool Villa termasuk dengan Sky Penthouse) memiliki 2 mansion (Presidential dan The Retreat) mansion ini memiliki tempat lawn special untuk event seperti wedding, gathering, dan family vacation. Outlet Food & Beverage (Restaurant) ada 4 outlet yaitu Rocka Restaurant (All Day Dining), Crudo (Japanese- Peruvian), Cliff Bar (Pool Bar) dan The Bar at Rocka (Bar) (Gambar terdapat di Lampiran 2.)

4.1.1.1. Profil Obyek Penelitian

Nama: Six Senses Uluwatu Bali

Jenis Usaha: Perhotelan

Alamat: Jl. Goa Lembeh, Uluwatu, Bali – 80361 Indonesia

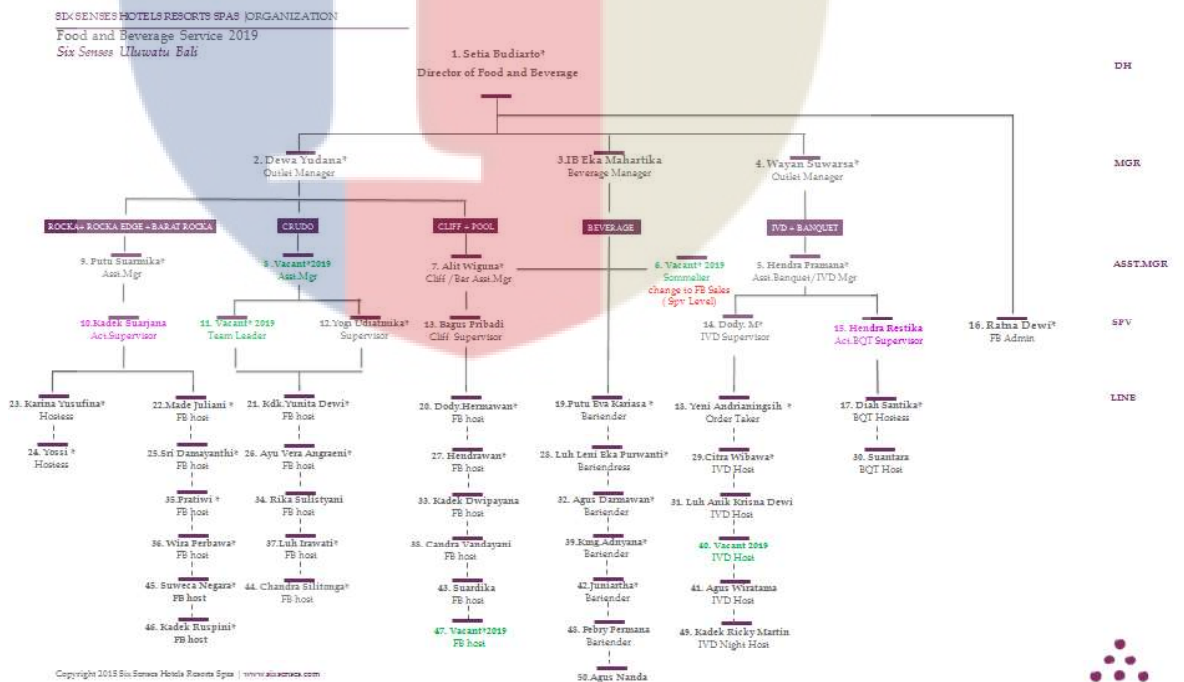
Telepon:(0361) 2090300

Kategori: Hotel bintang lima, berlokasi di Tebing selatan Pulau Bali dengan pemandangan Samudera Hindia.

4.1.2. Stuktur Organisasi

Peneliti melakukan program internship di bagian Food and Beverage Administrator Six Senses Uluwatu, Karyawan yang ada di bagian Food and Beverage memiliki 45 Karyawan dan 16 Interns dengan total 61 karyawan termasuk dari Director FB, Outlet Manager hingga karyawan per outlet.

Gambar 4.1.2.1. Struktur Organisasi Departemen F&B (Lampiran 3)



Karyawan yang bekerja di Rocka Restaurant ada Restaurant Manager, Ast. Manager, Supervisor, Hostess, Host berjumlah 11 Karyawan dan 2 Trainee.

Tugas Dekripsi yang dikerjakan oleh peneliti dapat dijelaskan gambaran umum pekerjaan peneliti sebagai berikut:

a. Food and Beverage Administrator

1. Mengoperasikan perlengkapan seperti mesin fotokopi, system telepon dan system computer seperti Microsoft dan database.
2. Memperhatikan kata – kata yang baik dan format sesuai standard
3. Menghadiri setiap rapat dan membagikan catatan penting untuk HOD jika diperlukan
4. Membuka dan membalas email reservasi tamu untuk pem-bookingan bagian Food and Beverage
5. Menyediakan keperluan setiap outlet seperti menu, stationary, form yang berkaitan dengan restoran.

4.2. Hasil dan Pembahasan

Pengambilan jumlah data yang akan diambil adalah 62 responden dari 10% Tabel Isaac dan Michael yang terdapat di SubBab 3.4, dan pengumpulan data responden diambil dari bulan Mei 2019 hingga akhir July 2019, data yang dikumpulkan berupa kuisisioner yang telah dijawab oleh responden yaitu tamu yang mengkonsumsi di salah satu outlet restoran di Six Senses Uluwatu.

4.2.1. Karakteristik Responden

Bagian ini peneliti akan memberikan karakteristik responden yang telah berpartisipasi membantu mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan memberikan saran kepada outlet F&B di Six Senses Uluwatu.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel responden menurut gender, terdapat jumlah laki – laki 58% dan perempuan 42%. Komposisi jumlah responden laki-laki lebih banyak disbanding wanita, namun jumlah gender tidak terlalu mempengaruhi pada penelitian.

Tabel 4.2.1.1. Data Tabel Jenis Kelamin

Variabel	Indikator	Jumlah	Presentase(%)
Jenis Kelamin	Laki – Laki	36	58
	Perempuan	26	42
Total		62	100 %

2. Usia

Berdasarkan tabel responden menurut usia, terdapat responden berusia di antara 25-60 tahun dan jumlah kisaran dari 25-35 tahun adalah 28 Responden, kisaran dari 36-45 tahun adalah 15 Responden, kisaran dari 46-55 tahun adalah 12 Responden, kisaran dari 56-65 tahun adalah 7 Responden.

Tabel 4.2.1.2. Data Tabel Usia

Variabel	Indikator	Jumlah	Presentase(%)
Usia	25-35 tahun	28	45
	36-45 tahun	15	24
	46-55 tahun	12	20
	56-65 tahun	7	11
Total		62	100 %

3. Status

Berdasarkan tabel responden menurut status, terdapat responden beberapa yang datang sebagai status sudah menikah memiliki keperluan untuk berlibur atau ber honeymoon ke Six Senses Uluwatu. Presentase responden menggambarkan status tamu resort yang sebenarnya.

Tabel 4.2.1.3. Data Tabel Status

Variabel	Indikator	Jumlah	Presentase(%)
Status	Married	19	31
	Honeymooners	28	45
	Leisure	15	24
Total		62	100 %

4.2.2. Tanggapan Responden

Dari Tabel dibawah dapat dilihat bahwa Sub variabel yang di respon oleh 62 responden dengan pilihan dari Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1).

Tabel 4.2.2.1. Jumlah Data Tanggapan Responden

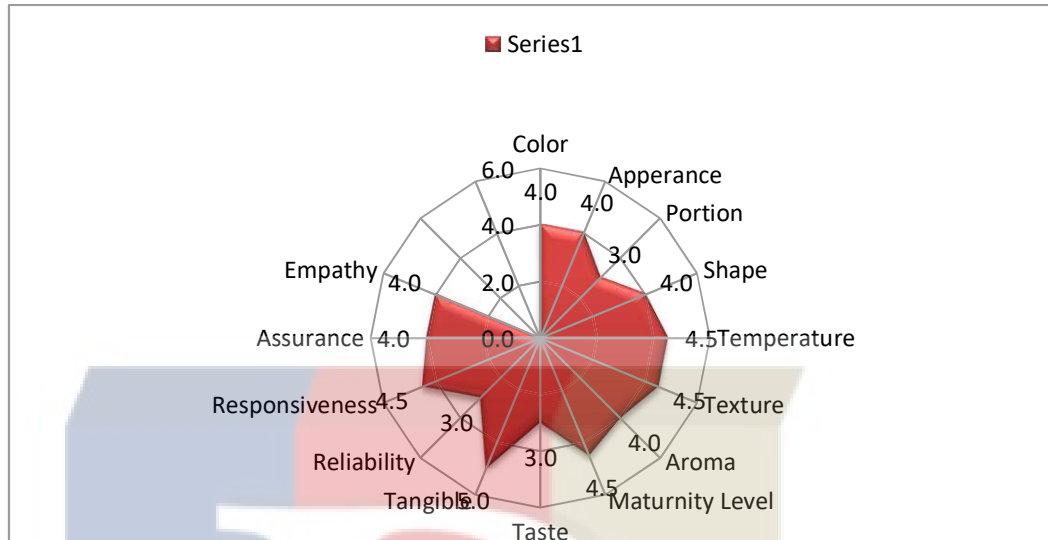
Total		5 Sangat Setuju	4 Setuju	3 Netral	2 Tidak Setuju	1 Sangat Tidak Setuju
Kualitas Produk (Fandy Tjiptono Gregorius Chandra, 2011)	Warna	16	21	16	6	3
	Penampilan	12	23	19	5	3
	Porsi	14	18	21	5	4
	Bentuk	13	29	14	4	2
	Temperatur	19	26	13	3	1
	Tekstur	14	26	20	1	1
	Aroma	18	21	16	5	2
	Tingkat Kematangan	11	28	21	2	-
	Rasa	12	20	18	10	2
Kualitas Pelayanan (Fandy Tjiptono Gregorius Chandra, 2011)	Bukti Fisik	29	18	10	4	1
		23	26	7	4	2
		18	24	17	3	-
	Kehandalan	17	26	13	4	2
		19	27	8	5	3
		19	23	15	4	1
	Ketanggapan	26	24	8	2	2
		21	29	10	1	1
		20	31	7	3	1
	Jaminan	26	27	6	2	1
		28	24	6	2	2
	Empati	18	25	12	5	2
19		28	9	3	3	

Berdasarkan tabel diatas, Kualitas Produk Makanan dari Warna, Penampilan, Bentuk Temperatur, Aroma, Tingkat Kematangan, dan Rasa menjadi hal yang disetujui oleh responden namun Porsi menjadi hal yang masih dipertimbangkan oleh konsumen. Dari kualitas Pelayanan Bukti Fisik, Ketanggapan dan Jaminan adalah hal yang sangat disetujui pengunjung bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, bagian Kehandalan dan Empati diresponi setuju oleh responden sebagai hasil yang baik.

Tabel 4.2.2.2. Rata- Rata Data Tanggapan Responden

Total		5 Sangat Setuju	4 Setuju	3 Netral	2 Tidak Setuju	1 Sangat Tidak Setuju
Kualitas Produk (Fandy Tjiptono Gregorius Chandra, 2011)	Warna	26	34	26	10	4
	Penampilan	19	37	31	8	5
	Porsi	23	29	34	8	6
	Bentuk	20	47	23	7	3
	Temperatur	30	42	21	5	2
	Tekstur	23	42	31	2	2
	Aroma	29	34	26	8	3
	Tingkat Kematangan	18	45	34	3	-
	Rasa	19	32	29	17	3
Kualitas Pelayanan (Fandy Tjiptono Gregorius Chandra, 2011)	Bukti Fisik	47	29	16	6	2
		37	42	12	6	3
		29	39	27	5	-
	Kehandalan	27	42	21	7	3
		30	44	13	8	5
		31	37	24	6	2
	Ketanggapan	42	39	13	3	3
		34	46	16	2	2
		32	50	10	5	3
	Jaminan	41	43	10	3	2
		45	39	10	3	3
	Empati	29	40	19	9	3
31		44	15	5	5	

Tabel diatas merupakan hasil dari Rata-rata tanggapan responden dengan per total responden yaitu 62 responden.



Sumber: Data Primer (Kuisisioner)

Ket: 5. Sangat Setuju 4. Setuju 3. Netral 2. Tidak Setuju 1. Sangat Tidak Setuju

Grafik 4.2.2.1. SCAT Kualitas Produk dan Pelayanan

Dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, terdapat hasil survey bahwa Kualitas Produk Makanan dan Pelayanan di Six Senses Uluwatu masih tergolong stabil namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti dalam hal makanan yaitu dari segi Warna (Color) responden merespon bahwa warna dari makanan masih ditahap yang bisa membuat responden mempunyai keinginan untuk memakannya. Penampilan (Appearance) dari makanan merupakan hal yang tidak kalah penting karena dari image atau tampilan makanan, konsumen bisa menilai makanan tersebut enak atau tidaknya, sesuai dengan harapannya atau tidak. Porsi (Portion) diangka netral, rata-rata konsumen yang mengonsumsi makanan yang sesuai dengan porsinya masing – masing. Bentuk (Shape) yang disajikan oleh restoran sesuai potongannya sehingga tidak merepotkan konsumen untuk memakannya. Temperatur (Temperature) yang disajikan harus selalu pas dengan makanan yang dipesan, panas disajikan panas dan dingin disajikan dingin. Tekstur (Texture) disetujui oleh responden karena makanan yang dikonsumsi tidak

ketebalan/ketipisan/tidak keras saat dikunyah. Aroma adalah hal kedua setelah penampilan yang akan dinilai oleh konsumen saat makanan tersebut disajikan. Tingkat Kematangan (Maturity Level) sangat diperhatikan saat makanan tersebut memiliki tingkat kematangan seperti Daging, respon dari responden masih ditahap yang baik dan sesuai dengan keinginan. Rasa (Taste) bagian ini menjadi penilaian terakhir pada makanan dan menjadi hal yang menentukan konsumen senang atau tidak dengan makanan tersebut namun respon dari responden kurang baik dan menjadi sorotan untuk diperbaiki kedepannya.

Berdasarkan hasil Survey, Kualitas Pelayanan masih tergolong baik dan disetujui oleh responden dari bagian Bukti Fisik (Tangible) yang menunjukkan Karyawan dan Restoran memiliki penampilan dan tempat yang rapi. Keandalan (Reliability) Pelayanan ini perlu diperhatikan karena responden merespon bahwa hal ini netral dan membuat pelayanan restoran menjadi biasa dan perlu dikembangkan dalam Service Excellence. Ketanggapan (Responsiveness) dianggap sesuai dengan ekspektasi tamu yang telah memberikan perhatian secara personal dan siap saat dibutuhkan. Jaminan (Assurance) dari karyawan yang selalu memberikan pelayanan tanpa membeda – bedakan konsumen dan menanggapi keluhan dengan benar. Empati (Empathy) dari restoran ditunjukkan melalui makanan yang mereka sediakan dengan preferensi yang ada sehingga konsumen bisa memilih sesuai preferensi.

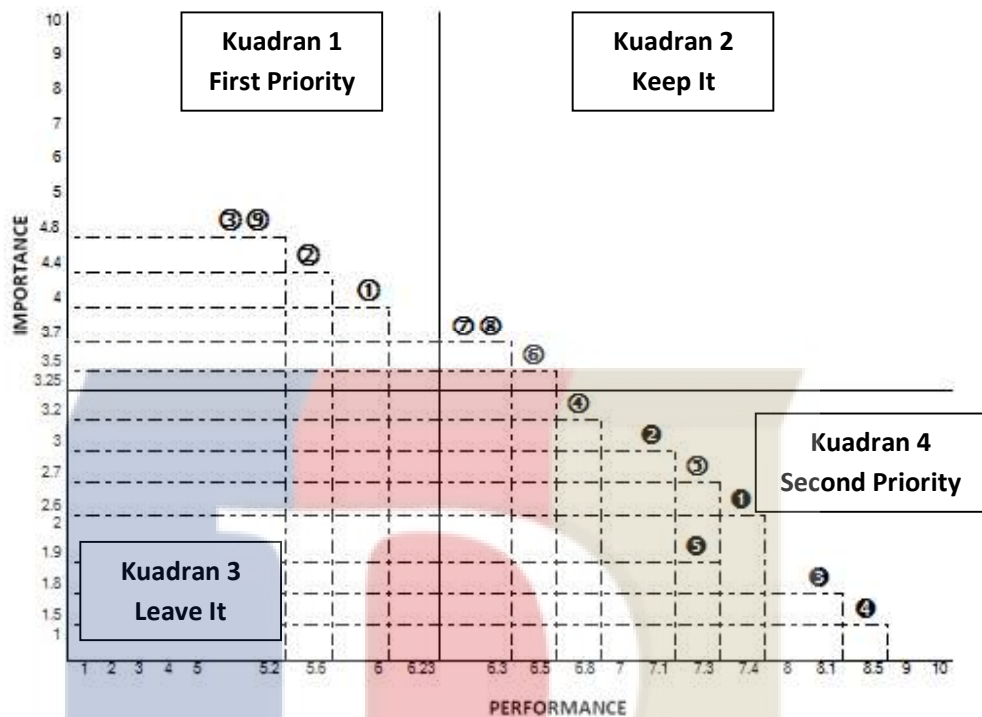
Importance (Kepentingan) dan Performance (Kinerja/Penampilan) dalam hal ini adalah apa yang perlu dilakukan untuk menunjang pengembangan kualitas produk makanan dan pelayanan yang ada di Six Senses Uluwatu, berdasarkan Kuisisioner yang telah dibagikan ke 62 orang responden, makan terlihat rata-rata nilai Importance 3.25 sedangkan nilai performance 6.23. Untuk melihat tingkat Importance dan performance

dalam peningkata Kualitas Produk Makanan dan Pelayanan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2.2.3. Rata- Rata Data Penilaian Importance dan Performance Kualitas Produk Makanan dan Pelayanan

No	Keterangan	Importance	Performance
	Kualitas Produk Makanan		
1	Warna	4.0	6.0
2	Penampilan	4.4	5.6
3	Porsi	4.8	5.2
4	Bentuk	3.2	6.8
5	Temperatur	2.7	7.3
6	Tekstur	3.5	6.5
7	Aroma	3.7	6.3
8	Tingkat Kematangan	3.7	6.3
9	Rasa	4.8	5.2
10	Kualitas Pelayanan		
11	Bukti Fisik	2.6	7.4
12	Kehandalan	3.0	7.1
13	Ketanggapan	1.8	8.1
14	Jaminan	1.5	8.5
15	Empati	1.9	7.3
	Jumlah rata-rata	3.25	6.23

Langkah selanjutnya setelah dari tabel yang diatas adalah memasukan dari masing –masing Sub Variabel ke dalam grafik yang berujuan untuk mengetahui skala prioritas (First and Second Priority) serta bagian mana yang perlu dipertahankan.



Grafik 4.2.2.2. Importance dan Performance Kualitas Produk Makanan dan Pelayanan

Dalam grafik tersebut menggambarkan bahwa kualitas produk makanan dan pelayanan masuk dalam kuadran diantaranya Kuadran 1 (First Priority) ada 4 indikator, untuk Kuadran 2 (Keep It) ada 3 Indikator, bagian Kuadran 3 (Leave it) ada 0 indikator, hal ini menyimpulkan bahwa kualitas- kualitas yang ada harus menjadi hal yang harus dikembangkan kembali. Dan yang terakhir Kuadran 4 (Second Priority) ada 7 Indikator.

Berdasarkan Grafik tersebut memiliki perbedaan dalam kuadran 3 dan 4 dengan teori yang ada di Gambar 3.5.1. Diagram Importance Performance Analysis maka dapat disimpulkan bahwa yang termasuk kedalam 4 Diagram tersebut disajikan pada tabel tersebut:

Tabel 4.2.2.4. Prioritas Kegiatan Importance dan Performance Kualitas Produk Makanan dan Pelayanan

Keterangan	Kuadrant
Color	Kuadrant 1 (First Priority)
Appearance	
Portion	
Taste	
Texture	Kuadrant 2 (Keep it)
Aroma	
Maturity Level	Kuadrant 3 (Leave it)
-	
Shape	Kuadrant 4 (Second Priority)
Temperature	
Tangible	
Reliability	
Responsiveness	
Assurance	
Empathy	

Grafik dan Tabel tersebut dapat dilihat bahwa yang termasuk dalam Kuadrant 1 (First Priority) yaitu Prioritas Pertama adalah: Warna Penampilan, Porsi dan Rasa dalam peningkatan Kualitas terutama Produk Makanan. Kondisi ini menandakan hal tersebut menjadi hal yang harus diperhatikan dilakukan untuk ditingkatkan kembali untuk menjadi Kualitas Produk yang diharapkan oleh Konsumen/Pengunjung Hotel. Selanjutnya Kuadrant ke 2 (Keep It) bagian ini adalah kondisi dimana hal tersebut sudah sesuai dan tetap diteruskan/dikembangkan kembali, yaitu: Tekstur, Aroma, Tingkat Kematangan. Pada Kuadrant ke 3 (Leave It) hal ini menjadi bagian yang harus diperhatikan karena Indikator – indicator yang menjadi prioritas itu lebih banyak dibanding dengan kuadrant kedua (Keep It) maupun ketiga (Leave It). Kuadrant ke 4 (Second Priority) Prioritas Kedua antara lain adalah: Bentuk, Temperatur, Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati.