



PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN KULINER DI KITCHEN HOTEL FOUR SEASONS, MIAMI AMERIKA SERIKAT (SOLUSI EFEKTIF UNTUK WAKTU TUNGGU, PELAYANAN RAMAH, DAN KONSISTENSI MAKANAN)

IMPROVING SERVICE QUALITY AND CULINARY EXPERIENCE AT KITCHEN HOTEL FOUR SEASONS, MIAMI, USA (EFFECTIVE SOLUTIONS FOR WAIT TIME, FRIENDLY SERVICE, AND FOOD CONSISTENCY)

Made Putri Intan Sanjiwani¹, I Gede Dirga Surya Arya Widhyadanta²

A. A. Ayu Arun Suwi Arianty³, Luh Eka Susanti⁴

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: intansanjiwani48@gmail.com¹, dirgasurya@ipb-intl.ac.id², arun@ipb-intl.ac.id³,

ekasusanti@ipb-intl.ac.id⁴

ABSTRAK

Kitchen Hotel Four Seasons di Miami, Amerika Serikat, menghadapi beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi kualitas layanan dan pengalaman kuliner tamu, yaitu waktu tunggu yang lama, pelayanan yang kurang ramah, dan kualitas makanan yang tidak konsisten. Tujuan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab masalah tersebut dan merancang solusi efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi proses pemesanan, koordinasi antar staf, dan keterampilan interpersonal staf perlu ditingkatkan, serta standar bahan baku dan teknik memasak harus diterapkan secara konsisten. Kesimpulannya, pelatihan staf, revisi standar operasional, dan pengawasan kualitas yang ketat merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan konsistensi makanan di Kitchen Hotel Four Seasons. Implementasi solusi ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan keramahan pelayanan, dan memastikan kualitas makanan yang konsisten, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan restoran, pengalaman kuliner tamu, Kitchen Hotel Four Seasons, efisiensi waktu tunggu, konsistensi kualitas makanan.

ABSTRACT

Kitchen Hotel Four Seasons in Miami, United States, faces several key issues affecting the quality of service and guest culinary experience, namely long waiting times, unfriendly service, and inconsistent food quality. The aim of this Community Service Program (PKM) is to identify the root causes of these problems and devise effective solutions to enhance customer satisfaction. The methods employed include direct observation, interviews, and document analysis. The research findings indicate the need to improve the efficiency of the ordering process, staff coordination, and interpersonal skills, as well as to ensure consistent standards for ingredients and cooking techniques. In conclusion, staff training, standard operating procedure revisions, and rigorous quality control are crucial steps to enhance service quality and food consistency at Kitchen Hotel Four Seasons. The implementation of these solutions is expected to reduce waiting times, improve service friendliness, and ensure consistent food quality, thereby enhancing customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Restaurant service quality, guest culinary experience, Kitchen Hotel Four Seasons, waiting time efficiency, food quality consistency

PENDAHULUAN

Hotel Four Seasons di Miami, Amerika Serikat, dikenal sebagai salah satu destinasi mewah dengan standar layanan yang tinggi. Salah satu fasilitas utamanya adalah Kitchen Hotel Four Seasons, sebuah restoran yang menawarkan hidangan kelas dunia kepada para tamu. Namun,



dalam beberapa waktu terakhir, timbul sejumlah keluhan dari para tamu terkait kualitas layanan dan pengalaman kuliner yang disajikan. Keluhan-keluhan ini mencakup masalah waktu tunggu yang berkepanjangan, kurangnya keramahan dalam pelayanan, dan ketidak konsistenan dalam kualitas hidangan. Permasalahan ini menjadi sangat krusial karena dapat membahayakan reputasi hotel dan mengurangi tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan.



Gambar 1. Four Seasons Hotel Miami

Urgensi dan rasionalisasi dari kegiatan pengabdian ini sangatlah penting. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa dalam industri perhotelan, terutama pada hotel bintang lima, kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini menjadi rasional karena bertujuan untuk memberdayakan staf restoran melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta menerapkan standar operasional yang lebih baik. Dengan cara ini, diharapkan perbaikan dalam kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan mendukung keberlangsungan bisnis hotel secara keseluruhan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk mencapai beberapa hal penting. Pertama, meningkatkan kualitas layanan di Kitchen Hotel Four Seasons melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan staf, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada para tamu. Selanjutnya, tujuan kedua adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki standar operasional dan prosedur layanan, sehingga memberikan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan dan harapan tamu. Ketiga, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi layanan di restoran akan memungkinkan tamu untuk menikmati pengalaman makan yang lebih lancar dan menyenangkan. Terakhir, memastikan konsistensi kualitas makanan yang disajikan kepada tamu merupakan langkah penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap restoran. Dengan demikian, tujuan-tujuan ini menggarisbawahi komitmen untuk memberikan layanan terbaik dan memperbaiki pengalaman kuliner bagi tamu Kitchen Hotel Four Seasons.

Rencana Pemecahan Masalah

Rencana pemecahan masalah dalam kegiatan pengabdian ini mencakup beberapa langkah strategis. Pertama, akan diselenggarakan program pelatihan intensif bagi staf restoran untuk meningkatkan keterampilan pelayanan, komunikasi, dan manajemen waktu. Selanjutnya, akan dilakukan peninjauan dan pembaruan terhadap standar operasional prosedur (SOP) guna memastikan efisiensi dan efektivitas layanan. Kerja sama dengan tim dapur juga akan diperkuat untuk memastikan standar kualitas bahan baku dan teknik memasak yang konsisten. Selain itu, pengimplementasian sistem reservasi dan manajemen pesanan yang lebih efisien akan dilakukan



untuk mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam layanan. Langkah terakhir, evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan akan dilakukan melalui survei dan umpan balik langsung. Tinjauan pustaka dalam kegiatan ini akan mencakup penelitian-penelitian yang relevan mengenai kualitas layanan di industri perhotelan dan restoran. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, studi oleh Sarjana, Farida & Hermani, (2022) menekankan pentingnya lingkungan fisik (*servicescape*) dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan di restoran. Faktor-faktor ini menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan di Kitchen Hotel Four Seasons. Dengan melakukan kegiatan pengabdian ini, diharapkan bahwa Kitchen Hotel Four Seasons dapat kembali meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi para tamu.

Permasalahan di Kitchen Hotel Four Seasons

Pada Kitchen Hotel Four Seasons di Miami, Amerika Serikat, terdapat beberapa permasalahan utama yang memengaruhi kualitas layanan dan pengalaman kuliner bagi para tamu. Pertama-tama, masalah waktu tunggu yang lama menjadi salah satu perhatian utama. Hal ini disebabkan oleh proses pelayanan yang kurang efisien, termasuk manajemen pesanan yang tidak optimal dan koordinasi yang kurang baik antar staf. Waktu tunggu yang panjang ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu, tetapi juga berdampak negatif pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Selanjutnya, terdapat keluhan mengenai pelayanan yang kurang ramah dari staf hotel. Sikap kurang ramah dan kurang profesional dalam melayani tamu dapat mengurangi kualitas pengalaman tamu dan berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang ramah dan sopan sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu, sehingga perlu adanya perbaikan dalam hal ini. Masalah lain yang dihadapi adalah kualitas makanan yang tidak konsisten. Tamu mengeluhkan bahwa kualitas makanan yang disajikan tidak selalu memenuhi ekspektasi mereka, dengan adanya variasi dalam rasa, penyajian, dan kebersihan. Inkonsistensi ini dapat merusak reputasi restoran dan mempengaruhi keputusan tamu untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan yang tepat untuk memastikan kualitas makanan yang konsisten dan memuaskan. Permasalahan-permasalahan ini akan dijadikan fokus utama dalam artikel PKM untuk memberikan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Kitchen Hotel Four Seasons.

IDENTIFIKASI MASALAH

Kitchen Hotel Four Seasons di Miami, Amerika Serikat, menghadapi sejumlah masalah utama yang berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Salah satu masalah yang paling mencolok adalah waktu tunggu yang lama bagi para tamu. Ketidaknyamanan yang disebabkan oleh waktu tunggu ini tidak hanya mencerminkan kurangnya efisiensi dalam manajemen restoran, tetapi juga mengindikasikan adanya masalah dalam proses pemesanan, koordinasi antara staf dapur dan pelayan, serta kurangnya staf yang terlatih untuk menangani lonjakan pengunjung pada jam-jam sibuk.

Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap dan profesionalisme staf dalam melayani tamu. Pelayanan yang tidak ramah dan kurang empati dapat berdampak buruk pada pengalaman tamu. Dalam industri perhotelan dan restoran, pelayanan yang ramah dan profesional sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Kekurangan dalam sikap pelayanan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan profesionalisme staf.



Inkonsistensi dalam kualitas makanan juga merupakan masalah serius yang dihadapi oleh Kitchen Hotel Four Seasons. Tamu mengharapkan standar yang tinggi dan konsisten dalam setiap hidangan yang disajikan. Namun, variasi dalam rasa, penyajian, dan kebersihan makanan menunjukkan adanya masalah dalam manajemen dapur dan kontrol kualitas. Inkonsistensi ini bisa disebabkan oleh penggunaan bahan baku yang tidak standar, teknik memasak yang tidak konsisten, atau kurangnya pelatihan bagi koki dan staf dapur.

Mengelola ekspektasi dan kepuasan pelanggan dalam situasi sibuk merupakan tantangan utama lainnya. Restoran perlu menemukan cara untuk meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan dan makanan. Ini memerlukan perencanaan yang matang, pelatihan staf yang efektif, serta penggunaan teknologi yang tepat untuk memastikan bahwa operasional berjalan lancar bahkan pada jam-jam puncak.



Tantangan lain yang signifikan adalah meningkatkan kete rampilan dan motivasi staf untuk memberikan pelayanan yang ramah dan efisien. Hal ini membutuhkan investasi dalam program pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi. Staf yang terlatih dan termotivasi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi tinggi dari para tamu. Memastikan setiap hidangan yang disajikan memenuhi standar kualitas yang tinggi dan konsisten adalah tantangan besar bagi dapur restoran. Ini membutuhkan sistem kontrol kualitas yang ketat, penggunaan bahan baku berkualitas, serta teknik memasak yang standar. Tanpa adanya kontrol kualitas yang baik, inkonsistensi dalam penyajian makanan dapat terus terjadi dan merusak reputasi restoran. Kebutuhan masyarakat akan pengalaman kuliner yang memuaskan sangat jelas. Pelanggan mengharapkan makanan yang lezat, pelayanan yang ramah, dan lingkungan yang nyaman. Untuk memenuhi kebutuhan ini, peningkatan dalam semua aspek operasional restoran sangat diperlukan. Layanan yang cepat dan efisien juga menjadi kebutuhan penting, terutama di lingkungan yang sibuk seperti restoran hotel. Masyarakat menghargai kecepatan dan profesionalisme dalam layanan, sehingga mengurangi waktu tunggu dan memastikan semua tamu dilayani dengan baik menjadi prioritas utama. Terakhir, pelanggan menginginkan konsistensi dalam kualitas makanan dan layanan setiap kali mereka berkunjung. Ini menuntut adanya standar operasional yang ketat dan pelatihan staf yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap aspek layanan memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan memahami masalah, tantangan, dan kebutuhan ini, kegiatan pengabdian yang direncanakan akan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman kuliner di Kitchen Hotel Four Seasons. Tujuannya adalah untuk memberikan solusi yang efektif dan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi restoran.



METODELOGI PELAKSANAAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam pengabdian ini dirinci sebagai berikut. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan studi dokumen untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai masalah yang dihadapi. Observasi langsung dilakukan untuk mengidentifikasi proses pelayanan yang memerlukan perbaikan (Sugiono, 2020), sementara wawancara dengan tamu dan staf memberikan wawasan mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Analisis dokumen meliputi peninjauan catatan operasional dan umpan balik pelanggan untuk mengidentifikasi tren dan pola yang relevan dalam kualitas layanan dan pengalaman kuliner di Kitchen Hotel Four Seasons.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, akan disajikan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil tersebut akan diinterpretasikan secara logis dengan mengaitkannya dengan sumber rujukan yang relevan, serta membahas implikasi dari temuan tersebut. Berdasarkan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, dan studi dokumen, diperoleh hasil yang memberikan gambaran jelas mengenai permasalahan utama yang dihadapi oleh Kitchen Hotel Four Seasons. Berikut adalah pemaparan mendalam mengenai temuan tersebut serta solusi yang diusulkan untuk mengatasi permasalahan.

1. Waktu Tunggu yang Lama

Hasil observasi langsung menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu tamu di Kitchen Hotel Four Seasons mencapai lebih dari 30 menit pada jam-jam sibuk. Waktu tunggu yang lama ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, terdapat kurangnya efisiensi dalam proses pemesanan, di mana sistem pemesanan manual yang digunakan saat ini tidak mampu menangani volume pesanan yang tinggi dengan cepat dan akurat. Kedua, koordinasi antara staf dapur dan pelayan sering kali kurang baik, menyebabkan keterlambatan dalam penyajian makanan. Ketiga, terdapat kekurangan staf terlatih yang mampu menangani lonjakan pengunjung pada waktu-waktu tertentu.

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi masalah ini adalah:

1) Implementasi Sistem Pemesanan Elektronik.

Menggunakan sistem pemesanan elektronik yang terintegrasi dapat mempercepat proses pemesanan dan mengurangi kesalahan manusia.

2) Pelatihan Koordinasi Tim

Melakukan pelatihan rutin untuk staf dapur dan pelayan guna meningkatkan koordinasi dan komunikasi di antara mereka.

3) Penambahan Staf dan Manajemen Waktu

Merekrut tambahan staf yang terlatih khusus untuk jam-jam sibuk dan menerapkan manajemen waktu yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi layanan.

2. Pelayanan yang Kurang Ramah

Wawancara dengan tamu dan staf mengungkapkan adanya keluhan tentang sikap dan profesionalisme staf dalam melayani tamu. Banyak tamu merasa bahwa staf kurang ramah dan tidak cukup empati dalam memberikan layanan. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kurangnya keterampilan interpersonal dan motivasi staf menjadi penyebab utama dari pelayanan yang kurang memuaskan.

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi masalah ini adalah:

1) Pelatihan Keterampilan Interpersonal.



Menyelenggarakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal staf, termasuk cara berkomunikasi yang efektif dan etika pelayanan.

2) Program Motivasi Staf.

Mengimplementasikan program insentif dan pengakuan untuk staf yang menunjukkan kinerja dan sikap yang baik dalam melayani tamu.

3) Pengembangan Budaya Kerja Positif.

Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mendorong staf untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

3. Kualitas Makanan yang Tidak Konsisten

Berdasarkan observasi langsung dan mengacu pada data yang dikumpulkan menunjukkan adanya variasi dalam kualitas makanan yang disajikan kepada tamu. Variasi ini dapat disebabkan oleh penggunaan bahan baku yang tidak standar, teknik memasak yang tidak konsisten, serta kurangnya pengawasan dalam proses persiapan dan penyajian makanan. Masalah ini berdampak langsung pada kepuasan tamu dan reputasi restoran.

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi masalah ini adalah:

Salah satu solusi yang diusulkan adalah **standarisasi bahan baku**. Langkah ini melibatkan penetapan standar bahan baku yang harus digunakan di dapur restoran. Standarisasi ini mencakup pemilihan bahan baku berkualitas tinggi, spesifikasi jenis dan asal bahan, serta memastikan semua pemasok mematuhi standar yang ditetapkan. Dengan memiliki standar yang jelas dan konsisten, risiko variasi kualitas bahan baku dapat diminimalisir, sehingga setiap hidangan yang disajikan memiliki kualitas yang seragam.

Selain itu, pelatihan teknik memasak juga merupakan langkah penting yang harus diambil. Melakukan pelatihan berkelanjutan untuk koki dan staf dapur sangat diperlukan agar mereka dapat menerapkan teknik memasak yang konsisten dan berkualitas tinggi. Pelatihan ini tidak hanya mencakup keterampilan dasar memasak, tetapi juga teknik-teknik khusus yang sesuai dengan menu yang disajikan di Kitchen Hotel Four Seasons. Melalui pelatihan yang terus-menerus, staf dapur dapat meningkatkan kemampuan mereka dan memastikan bahwa setiap hidangan disiapkan dengan standar yang sama.

Langkah lain yang tak kalah penting adalah pengawasan kualitas. Menerapkan sistem pengawasan yang ketat dalam proses persiapan dan penyajian makanan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap hidangan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan (Kurniawati, 2023). Pengawasan ini meliputi pengecekan bahan baku sebelum digunakan, memonitor proses memasak, dan melakukan penilaian akhir sebelum makanan disajikan kepada tamu. Dengan adanya pengawasan yang ketat, setiap tahapan dalam proses memasak dapat diawasi dengan baik, sehingga potensi kesalahan atau penyimpangan dari standar dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki.

Dengan menerapkan standarisasi bahan baku, melakukan pelatihan teknik memasak secara berkelanjutan, dan menerapkan pengawasan kualitas yang ketat (Realita & Indrawati, 2022), diharapkan Kitchen Hotel Four Seasons dapat mengatasi masalah kualitas makanan yang tidak konsisten. Langkah-langkah ini akan memastikan bahwa setiap hidangan yang disajikan selalu memenuhi standar kualitas yang tinggi, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan reputasi restoran sebagai salah satu fasilitas unggulan di Hotel Four Seasons.

Interpretasi Hasil

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini bahwa, Kitchen Hotel Four Seasons menghadapi beberapa tantangan utama terkait dengan kualitas layanan dan pengalaman kuliner. Waktu tunggu yang lama, pelayanan yang kurang ramah, dan kualitas makanan yang tidak



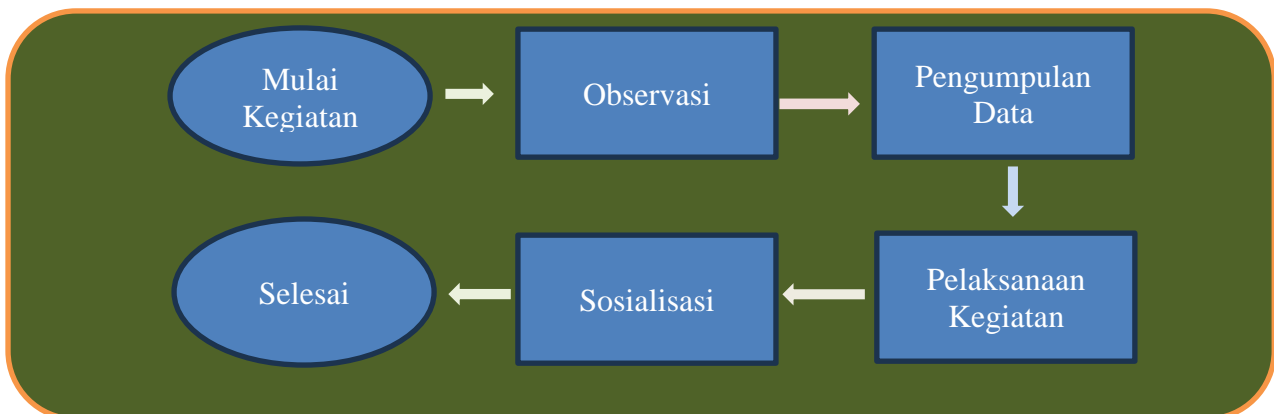
konsisten menjadi masalah yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya melakukan perubahan dan perbaikan dalam berbagai aspek operasional restoran. Diperlukan investasi dalam pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan profesionalisme, peningkatan koordinasi antara staf dapur dan



pelayan, serta perbaikan dalam kontrol kualitas makanan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas makanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri perhotelan dan restoran (Saniantara, 2023). Oleh karena itu, Kitchen Hotel Four Seasons perlu melakukan langkah-langkah perbaikan yang terarah dan terukur untuk

meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman kuliner. Dari temuan ini, dapat dijelaskan bahwa Kitchen Hotel Four Seasons harus fokus pada pelatihan intensif bagi staf untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme, memperbaiki koordinasi antara dapur dan pelayan untuk mengurangi waktu tunggu, serta memastikan konsistensi kualitas makanan melalui pengawasan yang ketat dan standar operasional yang lebih baik. Langkah-langkah ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan reputasi hotel sebagai salah satu penyedia layanan kuliner terbaik. Adapun bagan rangkaian kegiatan pengabdian ini mencakup beberapa tahapan yang dapat dilihat dalam Gambar 1 berikut:

Gambar 1. Tampilan Gambar Kegiatan



Tabel 1. Daftar Kegiatan PKM

No	Pelaksanaan	Lokasi	Keterangan
1	Pelatihan Staf	Kitchen Hotel Four Seasons	Program pelatihan intensif untuk meningkatkan keterampilan pelayanan, komunikasi, dan manajemen waktu bagi staf restoran.



2	Revisi SOP	Kitchen Hotel Four Seasons	Meninjau dan memperbarui standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di restoran.
3	Peningkatan Kualitas Makanan	Kitchen Hotel Four Seasons	Bekerja sama dengan tim dapur untuk memastikan standar kualitas bahan baku dan teknik memasak yang konsisten.
4	Implementasi Sistem Teknologi	Kitchen Hotel Four Seasons	Mengimplementasikan sistem reservasi dan manajemen pesanan yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam layanan.
5	Evaluasi dan Monitoring	Kitchen Hotel Four Seasons	Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan melalui survei dan umpan balik langsung.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, Kitchen Hotel Four Seasons di Miami, Amerika Serikat, ditemukan menghadapi sejumlah permasalahan utama terkait dengan kualitas layanan dan pengalaman kuliner bagi para tamu. Permasalahan utama tersebut berasal dari tiga aspek yang meliputi waktu tunggu yang lama bagi para tamu, keluhan tentang pelayanan yang kurang ramah, dan kualitas makanan yang tidak konsisten.

1. Pertama, waktu tunggu yang lama menjadi perhatian utama karena dapat mengganggu pengalaman tamu dan mengurangi kepuasan mereka. Hal ini sesuai dengan temuan yang menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata di Kitchen Hotel Four Seasons mencapai lebih dari 30 menit pada jam-jam sibuk. Keadaan ini mencerminkan kurangnya efisiensi dalam manajemen restoran, termasuk proses pemesanan yang tidak optimal dan kurangnya staf terlatih untuk menangani lonjakan pengunjung.
2. Kedua, keluhan tentang pelayanan yang kurang ramah menunjukkan adanya kekurangan dalam keterampilan interpersonal dan kurangnya motivasi staf dalam melayani tamu. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang menyoroti sikap dan profesionalisme staf yang kurang memuaskan. Kurangnya pelayanan yang ramah dan empati dapat merusak pengalaman tamu serta menciptakan persepsi negatif terhadap hotel.
3. Ketiga, kualitas makanan yang tidak konsisten menjadi masalah serius yang dapat mengurangi kepuasan tamu dan mempengaruhi reputasi restoran. Variasi dalam rasa, penyajian, dan kebersihan makanan menunjukkan adanya masalah dalam manajemen dapur dan kontrol



kualitas. Hal ini mencerminkan adanya ketidakpastian dalam penggunaan bahan baku yang tidak standar, teknik memasak yang tidak konsisten, dan kurangnya pelatihan bagi koki dan staf dapur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini. Ucapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada manajemen Hotel Four Seasons di Miami, Amerika Serikat, yang telah memberikan izin dan dukungan penuh selama proses penelitian dan implementasi solusi. Terima kasih juga kepada para staf restoran Kitchen Hotel Four Seasons atas kerjasama dan partisipasi aktif mereka dalam setiap tahap kegiatan. Dukungan dan keterlibatan semua pihak sangat berharga dalam mencapai tujuan dan kesuksesan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawati, A. D., Kusuma, T. S., Tanuwijaya, L. K., Iskandar, A., Sutrisnani, C. S., Ningtyas, D. S., & Ramadhani, S. (2023). *Keamanan Makanan di Instalasi Gizi*. Universitas Brawijaya Press.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Realita, T. N., & Indrawati, N. K. (2022). Penerapan Continues Improvement yang Mendukung Kualitas Produk dan Efisiensi Biaya pada Devisi Produksi Batik Malangan Blimbing. In *Prosiding Seminar Nasional Industri Kerajinan dan Batik* (Vol. 4, No. 1, pp. 07-1).
- Saniantara, P. (2023). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Restoran di Era Pandemi di Hotel the Laguna Nusa Dua Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 241-249.
- Sarjana, N. P. N., Farida, N., & Hermani, A. (2022). Pengaruh Servicescape dan Perceived Value terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction (pada Restoran Hello Taichan Kota Surakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 567-575.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Made Putri Intan Sanjiwani¹, I Gede Dirga Surya Arya Widhyadanta²
A. A. Ayu Arun Suwi Arianty³, Luh Eka Susanti⁴

**Peningkatan Kualitas Layanan Dan Pengalaman Kuliner Di Kitchen Hotel Four Seasons, Miami Amerika Serikat
(Solusi Efektif Untuk Waktu Tunggu, Pelayanan Ramah, Dan Konsistensi Makanan)**

