

PENGEMBANGAN SOFT SKILLS DAN ETIKA PELAYANAN PRAMUSAJI DALAM MENDUKUNG KINERJA HOTEL DAN RESTORAN BERKELANJUTAN DI KOTA PAREPARE

(Soft Skills Development And Waiters' Service Ethics In Supporting Sustainable Hotel And Restaurant Performance In Parepare City)

I PUTU SUARTA

Tata Hidang, Politeknik Pariwisata Makassar, Jln Gunung Rinjani, Makassar

Email corespondensi: Putu.suarta61@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to explore the importance of developing soft skills and service ethics in waiters and waitresses in supporting the sustainable performance of hotels and restaurants in Parepare City. The hospitality industry demands human resources who are not only technically competent, but also have interpersonal skills, effective communication, professional attitudes, and integrity in service. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection through in-depth interviews with hotel and restaurant managers, waiters, and representatives of the Tourism Office. Non-participatory observation of service interactions in the field was also carried out to strengthen the findings and provide a real picture of service conditions. The results of the study show that soft skills such as empathy, communication skills, teamwork skills, and problem solving are key factors in creating guest satisfaction and a positive business image. Service ethics that include honesty, respect for guests, and commitment to work quality have been shown to contribute to customer loyalty and teamwork efficiency. However, gaps are still found in HR training, especially in small to medium-scale business units. Low access to formal training, as well as minimal institutional support, are challenges in improving the professionalism of waiters and waitresses. This study recommends the need for a structured training program based on local values and the principles of regenerative tourism, which emphasizes the sustainability of human relations and quality service as the main foundation for developing waiters in the hospitality sector of Parepare City.

Keywords: *Service Ethics, Hotels and Restaurants, Sustainable Performance, Parepare City, Waiters, Soft Skills*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya pengembangan *soft skills* dan etika pelayanan pada pramusaji dalam mendukung kinerja berkelanjutan hotel dan restoran di Kota Parepare. Industri hospitality menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal, komunikasi efektif, sikap profesional, dan integritas dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pengelola hotel dan restoran, pramusaji, serta perwakilan Dinas Pariwisata. Observasi non-partisipatif terhadap interaksi layanan di lapangan turut dilakukan untuk memperkuat temuan dan memberikan gambaran nyata kondisi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *soft skills* seperti empati, kemampuan komunikasi, kemampuan bekerja dalam tim, serta problem solving menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan tamu dan citra positif bisnis. Etika pelayanan yang mencakup kejujuran, sikap hormat terhadap tamu, dan komitmen pada kualitas kerja terbukti berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dan efisiensi kerja tim. Namun, masih ditemukan kesenjangan dalam pelatihan SDM, khususnya di unit usaha skala menengah ke bawah. Rendahnya akses terhadap pelatihan formal, serta minimnya dukungan kelembagaan, menjadi tantangan tersendiri bagi peningkatan profesionalisme pramusaji. Penelitian ini merekomendasikan perlunya program pelatihan terstruktur berbasis nilai-nilai lokal dan prinsip pariwisata regeneratif, yang menekankan keberlanjutan hubungan manusia dan pelayanan berkualitas sebagai pondasi utama pengembangan pramusaji di sektor hospitality Kota Parepare.

Kata kunci: *Etika Pelayanan, Hotel dan Restoran, Kinerja Berkelanjutan, Kota Parepare, Pramusaji, Soft Skills*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan dan restoran (*hospitality industry*) merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan sebagai indikator utama keberhasilan bisnis. Di tengah meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang tidak hanya cepat tetapi juga humanis dan berintegritas, tuntutan terhadap kualitas sumber daya manusia (SDM) kian tinggi. Seorang pramusaji tidak lagi cukup hanya memiliki keterampilan teknis penyajian makanan dan minuman, tetapi juga dituntut untuk memiliki *soft skills* yang kuat, seperti kemampuan komunikasi interpersonal, empati, integritas, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara efisien.

Kota Parepare sebagai salah satu wilayah berkembang di Sulawesi Selatan menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam sektor perhotelan dan kuliner. Data BPS Sulawesi Selatan (2024) mencatat bahwa jumlah usaha akomodasi meningkat sebesar 12,3% dibanding tahun sebelumnya, sementara jumlah restoran dan kafe kelas menengah di Parepare

tumbuh sekitar 15% dalam dua tahun terakhir (Delik.id 2022). Satu Data Indonesia (2024) juga melaporkan bahwa jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Sulawesi Selatan mencapai 8,7 juta orang, dengan Parepare sebagai salah satu kota transit penting karena posisinya yang strategis di jalur pelayaran dan perdagangan. Pertumbuhan ini mendorong peningkatan permintaan jasa perhotelan dan kuliner, tercermin dari Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Sulawesi Selatan yang mencapai 52,14% pada 2024.

Data terbaru dari BPS Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa tingkat penghunian kamar hotel bintang (TPK) pada Maret 2025 hanya mencapai 29,52%, turun drastis dari 45,33% pada Februari 2025 dan dari 43,95% pada Maret 2024. Di sisi lain, meskipun kunjungan wisatawan nusantara mengalami kenaikan—10.509.061 perjalanan pada kuartal I tahun 2025 naik 13,03% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya—lama menginap rata-rata tamu hotel bintang menurun, misalnya menjadi 1,32 malam pada Mei 2025, turun sekitar 0,21 malam dari tahun sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan adanya tekanan operasional bagi hotel dan restoran, terutama dalam menjaga tingkat utilisasi layanan dan pendapatan. Tambahan lagi, dengan jumlah angkatan kerja di Sulawesi Selatan yang besar (~4,69 juta orang) dan tingkat pengangguran masih menjadi persoalan, peningkatan kompetensi SDM melalui *soft skills* dan etika pelayanan bukan hanya menjadi kebutuhan pelengkap, tetapi menjadi bagian krusial agar bisnis hospitality tetap mampu bertahan dan menjaga keberlanjutan usaha.

Namun demikian, tantangan besar yang masih dihadapi adalah rendahnya standar etika pelayanan dan lemahnya pengembangan *soft skills* pramusaji, terutama di unit usaha skala kecil hingga menengah. PHRI Sulawesi Selatan (2024) menegaskan bahwa keterbatasan pelatihan formal, minimnya sertifikasi kompetensi, serta kurangnya pendampingan dari dinas terkait memperburuk kesenjangan keterampilan yang dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan prima.

Sejalan dengan konsep kinerja berkelanjutan, kualitas pelayanan yang mengedepankan nilai-nilai etika dan penguatan *soft skills* sangat relevan dalam membangun loyalitas pelanggan dan citra positif usaha. Etika pelayanan dalam konteks ini mencakup sikap jujur, hormat kepada tamu, tanggung jawab, serta konsistensi dalam memberikan pengalaman pelayanan yang menyenangkan (Angela 2019). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya pengembangan *soft skills* dan etika pelayanan pramusaji dalam mendukung keberlanjutan kinerja hotel dan restoran di Kota Parepare.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam realitas sosial yang berkaitan dengan praktik pelayanan oleh pramusaji di hotel dan restoran di Kota Parepare. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yakni Wawancara mendalam kepada Pengelola hotel dan restoran, Pramusaji di beberapa unit usaha menengah dan besar, Perwakilan Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (Disporapar) Kota Parepare, Observasi non-partisipatif, dilakukan di tempat kerja pramusaji, khususnya saat berinteraksi langsung dengan tamu, untuk menilai aspek komunikasi, empati, etika kerja, dan kerja tim secara faktual. Dokumentasi dan kajian literatur terhadap regulasi, laporan pelatihan, serta hasil evaluasi kinerja layanan dari asosiasi terkait seperti PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia). Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan mengacu pada temuan-temuan lapangan yang disandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *soft skills* seperti kemampuan komunikasi, empati, dan kolaborasi menjadi aspek dominan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi tamu. Pramusaji yang mampu menyapa tamu dengan sopan, memperhatikan kebutuhan tamu secara aktif, serta menanggapi keluhan dengan bijaksana terbukti lebih mampu membangun loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Wigati (2021) yang menekankan bahwa kualitas interaksi sosial lebih berpengaruh terhadap kepuasan tamu dibandingkan dengan kecepatan pelayanan semata.

Selain itu, etika pelayanan yang mencakup kejujuran, sikap hormat, disiplin, dan tanggung jawab juga berkontribusi signifikan terhadap efisiensi kerja tim dan kepercayaan pelanggan. Observasi menunjukkan bahwa pramusaji dengan etos kerja tinggi menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mampu menjadi role model bagi kolega lainnya.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan serius di unit usaha menengah ke bawah, di mana pramusaji umumnya belum mendapatkan pelatihan rutin mengenai standar etika dan *soft skills*. Dalam wawancara, beberapa pelaku usaha mengakui bahwa keterbatasan anggaran serta kurangnya program pelatihan dari lembaga pemerintah menjadi penghambat utama dalam meningkatkan kualitas SDM. Hal ini diperkuat oleh temuan Indriastuti & Mustikowati (2022), yang menyatakan bahwa daerah berkembang cenderung tertinggal dalam aspek pelatihan non-teknis padahal aspek ini berpengaruh besar pada keberlanjutan usaha.

Penelitian ini juga mengindikasikan pentingnya pendekatan berbasis nilai lokal dan prinsip pariwisata regeneratif, yakni pembangunan kualitas SDM yang tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga menjunjung nilai-nilai

kemanusiaan dan keberlanjutan hubungan jangka panjang antara pelayan dan tamu. Model ini dapat memperkuat karakter pelayanan hospitality yang tidak hanya profesional, tetapi juga membumi dan berkelanjutan.

Penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan *soft skills* dan etika pelayanan pramusaji merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor perhotelan dan restoran. Studi oleh Hanafi (2024) di D'Prima Hotel Kualanamu menunjukkan bahwa dimensi empati dan keandalan dalam pelayanan pramusaji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 42,3% terhadap variabel kepuasan. Hal ini menekankan pentingnya kemampuan interpersonal dan kepekaan pramusaji dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Selanjutnya, penelitian oleh Janur et al. (2024) di Restoran Senja Eatery, Labuan Bajo, mengungkapkan bahwa aspek tanggung jawab dan profesionalisme pramusaji secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan dan minat berkunjung kembali. Namun, keterampilan komunikasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, menandakan perlunya pelatihan khusus dalam aspek komunikasi efektif.

Di sisi lain, studi oleh Yanti dan Koerniawaty (2023) di Restoran Wild Ginger Hotel Nandini Jungle Resort and Spa menyoroti bahwa strategi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan mencakup penguasaan pengetahuan produk, penampilan, sikap, ketepatan, ketelitian, dan kecekatan dalam menyajikan makanan dan minuman. Namun, implementasi strategi tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

Kondisi serupa juga ditemukan di Restoran Signature Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, di mana aspek komunikasi pramusaji dinilai kurang baik oleh tamu, dengan nilai rata-rata 68. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan keterampilan komunikasi dalam pelayanan pramusaji.

Sebagai respons terhadap kebutuhan peningkatan kompetensi pramusaji, Pemerintah Kota Parepare melalui Dinas Pariwisata menggelar kegiatan sertifikasi kompetensi bagi pegawai hotel, termasuk housekeeping dan front officer. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan di sektor perhotelan.

Upaya serupa juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, yang mewajibkan pramusaji untuk memiliki sertifikat kompetensi sebagai bentuk pengakuan terhadap pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar kompetensi kerja. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kredibilitas pramusaji dalam menjalankan tugasnya.

Secara keseluruhan, temuan-temuan ini menegaskan bahwa pengembangan *soft skills* dan etika pelayanan pramusaji, didukung oleh pelatihan dan sertifikasi kompetensi, merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor perhotelan dan restoran. Implementasi program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, serta penyesuaian dengan nilai-nilai lokal dan prinsip pariwisata regeneratif, menjadi kunci dalam menciptakan SDM yang unggul dan berdaya saing di Kota Parepare.

Selain pada kepuasan pelanggan, hasil penelitian ini juga menunjukkan kontribusi langsung penguasaan *soft skills* dan penerapan etika pelayanan terhadap kinerja berkelanjutan unit usaha. Pramusaji yang memiliki kemampuan komunikasi efektif dan empati tinggi mampu menekan tingkat komplain berulang, sehingga mengurangi biaya operasional terkait penanganan masalah. Etika pelayanan yang konsisten, seperti kejujuran dan tanggung jawab, berpengaruh terhadap stabilitas tim kerja, menurunkan tingkat turnover karyawan, serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa investasi pada pengembangan *soft skills* dan etika tidak hanya berdampak pada pengalaman tamu sesaat, tetapi juga menjadi fondasi keberlanjutan usaha dengan menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, reputasi positif jangka panjang, serta daya saing yang lebih kuat di tengah kompetisi industri perhotelan dan restoran. Selain pada kepuasan pelanggan, hasil penelitian ini juga menunjukkan kontribusi langsung penguasaan *soft skills* dan penerapan etika pelayanan terhadap kinerja berkelanjutan unit usaha. Dari hasil observasi dan wawancara, tercatat bahwa unit usaha yang secara rutin memberikan pelatihan *soft skills* mengalami penurunan komplain pelanggan sebesar 27% dalam enam bulan terakhir. Hal ini berdampak pada efisiensi biaya operasional, khususnya pada aspek penanganan keluhan dan kompensasi tamu. Di sisi lain, penerapan etika pelayanan seperti disiplin dan tanggung jawab berkorelasi dengan penurunan tingkat turnover karyawan sebesar 18%, yang berarti beban biaya rekrutmen dan pelatihan ulang dapat ditekan. Produktivitas tim juga meningkat, terlihat dari rata-rata kecepatan penyajian yang membaik 12% tanpa mengurangi kualitas interaksi dengan tamu. Data ini menegaskan bahwa investasi pada *soft skills* dan etika pelayanan tidak hanya berdampak pada pengalaman tamu sesaat, tetapi juga menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, reputasi positif jangka panjang, serta daya saing berkelanjutan dalam industri perhotelan dan restoran.

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu manajer restoran di Parepare yang menyatakan, *"Setelah pramusaji kami mendapatkan pelatihan komunikasi dan etika pelayanan, jumlah tamu yang mengajukan komplain jauh berkurang. Bahkan, ada pelanggan yang sengaja datang kembali karena merasa dihargai dengan sikap ramah pramusaji."* Dokumentasi lapangan juga mencatat adanya peningkatan skor kepuasan pelanggan dari 74 menjadi 85 dalam skala 100, yang diperoleh melalui kuesioner umpan balik bulanan. Hal ini membuktikan bahwa pengembangan *soft skills* dan etika pelayanan bukan hanya meningkatkan pengalaman tamu secara langsung, tetapi juga mendukung keberlanjutan operasional dan reputasi usaha dalam jangka panjang.

Hasil wawancara juga memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai dampak penguasaan *soft skills* dan etika pelayanan terhadap keberlanjutan usaha. Seorang pemilik kafe lokal menyampaikan, *"Kami melihat perubahan besar setelah ada pelatihan sederhana untuk pramusaji. Mereka lebih sabar menghadapi tamu, bahkan ketika ada komplain. Itu membuat pelanggan merasa dihargai dan akhirnya mereka jadi pelanggan tetap."* Sementara itu, salah satu pramusaji menuturkan, *"Awalnya saya merasa hanya sekadar menyajikan makanan, tapi setelah ada arahan tentang*

etika kerja, saya jadi lebih percaya diri dan merasa pekerjaan ini punya nilai lebih.” Kutipan ini menegaskan bahwa peningkatan *soft skills* dan etika pelayanan tidak hanya memberi manfaat pada sisi pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap motivasi serta rasa memiliki dari karyawan, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan operasional usaha.

SIMPULAN

Pengembangan *soft skills* dan etika pelayanan merupakan faktor krusial dalam mendukung kinerja berkelanjutan hotel dan restoran di Kota Parepare. *Soft skills* seperti komunikasi, empati, kerja tim, dan penyelesaian masalah berkontribusi pada kepuasan tamu dan reputasi bisnis. Etika pelayanan yang menjunjung kejujuran, sikap hormat, dan profesionalisme memperkuat hubungan interpersonal di tempat kerja serta loyalitas pelanggan. Namun, pelatihan yang minim serta belum meratanya dukungan kelembagaan menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan terstruktur dan berkelanjutan yang memadukan nilai-nilai budaya lokal dan prinsip hospitality regeneratif untuk menciptakan SDM yang unggul, adaptif, dan berdaya saing.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin M. 2023. Pengaruh pelatihan *soft skills* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di hotel bintang tiga Kota Makassar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. 7(2):99-110.
- Dinas Pariwisata Kota Makassar. 2024. Program pelatihan *soft skills* bagi pelaku usaha hospitality. Dinas Pariwisata Makassar [internet]. [diakses 2025 Mei 31]. Tersedia dari: <https://pariwisata.makassarkota.go.id/berita/pelatihan-soft-skills-hospitality>
- Fadhilah N, Ramadhan F. 2023. Etika pelayanan dalam industri restoran: Studi kasus pada restoran keluarga di Yogyakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Indonesia*. 9(1):57-68.
- Hanafi R. 2024. Pengaruh empati dan keandalan pramusaji terhadap kepuasan pelanggan di D'Prima Hotel Kualanamu. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*. 8(1):45-56.
- Janur W, Sari N, Putra A. 2024. Tanggung jawab dan profesionalisme pramusaji dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Senja Eatery Labuan Bajo. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*. 5(2):78-89.
- Kompas.com. 2024. Peningkatan kualitas SDM industri perhotelan melalui pelatihan soft skills. Kompas [internet]. [diakses 2025 Mei 31]. Tersedia dari: <https://regional.kompas.com/2024/05/15/peningkatan-kualitas-sdm-industri-perhotelan>
- Nurhadi. 2020. *Manajemen Pelayanan Hotel dan Restoran*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Santoso B. 2018. *Soft skills dan Etika dalam Pelayanan Hospitality*. Erlangga. Bandung
- Yanti L, Koerniawaty N. 2023. Strategi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Wild Ginger Hotel Nandini Jungle Resort and Spa. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. 11(3):112-124.