

## **Studi Deskriptif Interaksi Sosial Pramusaji dengan Mahasiswa Pelanggan AA Kitchen Tomohon**

**Anastasya T. Ngangi**

Psikologi Universitas Negeri Manado  
anastasyatheresiangangi@unima.ac.id

**Fringe N. Kandiho**

Psikologi Universitas Negeri Manado  
fringenovindakandioh@unima.ac.id

**Matthew A. Tampobolon**

Psikologi Universitas Negeri Manado  
matthewamostampubolon@unima.ac.id

**Abstrak :** Sebagai salah satu pusat tempat makanan di area kampus fip unima AA Kitchen memiliki area yang cukup luas dan strategis untuk mahasiswa berkunjung,. pelayanan yang ramah tamah, cepat dan tepat serta penampilan dari seorang pramusaji dapat menarik perhatian dari para Pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman selama berada di restoran. Tujuan penelitian untuk mengetahui peranan pramusaji dalam interaksi sosial dengan mahasiswa pelanggan di AA kitchen Tomohon. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dan studi pustaka sebagai pendukung penelitian. Hasil penelitian adalah pramusaji mempunyai peran penting dalam interaksi sosial untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Pramusaji dapat mengetahui apakah sudah memberikan pelayanan dengan maksimal atau belum dengan melalui interaksi sosial yang di berikan pramusaji kepada mahasiswa pelanggan AA Kitchen.

### **Abstrak:**

As one of the food centers in the FIP unima campus area, AA Kitchen has a fairly large and strategic area for students to visit. friendly, fast and precise service and the appearance of a waiter can attract the attention of customers so that customers feel comfortable in the restaurant. The aim is to find out the role of the waiter in social interaction with students at AA kitchen Tomohon. Data collection techniques with customers distribute questionnaires and studies library as research support. The result of the research is that waiters have an important role in social interaction to improve services for customer satisfaction and comfort. Waiters can find out whether they have provided maximum service or not through the social interactions provided by the waitress to AA Kitchen's customer students.

**Kata Kunci: Pramusaji, Interaksi sosial, Mahasiswa pelanggan**

## PENDAHULUAN

Dunia makanan sangat kental akan dengan sebuah pelayanan terhadap pengunjung. Pelayanan menjadi kunci suksesnya sebuah tempat makan ataupun restoran. 'Tamunya adalah Raja' merupakan salah satu jargon yang sering terdengar di bidang pelayanan. Jargon tersebut bermakna bahwasanya seorang pramusaji restaurant harus mampu melayani tamu dengan baik, seolah-olah tamu tersebut adalah raja. Pramusaji akan menjadi baris terdepan dalam menjamu dan melayani tamu di restoran sehingga dapat berkesan dan tamu yang dilayani akan merasa senang dan puas menurut. Sebab, pelayanan yang baik tentunya mampu meningkatkan penghasilan. Pelayanan yang baik juga akan menambah kredibilitas restaurant. Kualitas pelayanan yang baik bisa didapatkan dari tenaga kerja yang terampil. Sebagai frontliner diperlukan tenaga kerja yang tepat dan berkualitas pada bagian F&B Service demi terwujudnya pelayanan prima kepada tamu. Kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan menurut (Normasari, 2013). Ia menjelaskan bahwa selain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga mempengaruhi citra perusahaan dan juga loyalitas pelanggan. Maka simpulan dari referensi tersebut adalah kualitas pelayanan secara langsung memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Manusia merupakan makhluk yang diciptakan untuk bisa memberi manfaat bagi manusia yang lain, sebab secara humanis

manusia adalah makhluk sosial. Sejak manusia dilahirkan dan menatap dunia, secara otomatis manusia mempunyai dua kebutuhan primer, yaitu hasrat untuk bisa menyatu dan berkecimpung dengan manusia lain dalam beberapa kegiatan di lingkungan masyarakat, dan kebutuhan untuk menunggal dengan lingkungan alam di sekitarnya.

Interaksi sosial pramusaji dan mahasiswa pelanggan sangat dibutuhkan untuk berinteraksi dengan baik dengan berkaitan dengan hubungan antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok dan individu dengan kelompok. Maka interaksi sangat dibutuhkan untuk kemajuan restoran tersebut dengan kenyamanan pelanggan. Kenyamanan pelanggan sangat dibutuhkan untuk kualitas restoran makanya pramusaji harus dapat berinteraksi dengan baik agar terciptanya komunikasi yang nyaman dan teratur dari mahasiswa pelanggan dengan pramusaji. Interaksi sosial adalah hubungan sosial yang dinamis antara individu dengan individu lain atau dengan kelompok atau hubungan antarkelompok. Hubungan ini tercipta karena pada dasarnya manusia tidak bisa hidup tanpa orang lain (Gliin), pramusaji dan mahasiswa pelanggan harus bekerja sama untuk bentuk interaksi sosial di mana orang-orang atau kelompok-kelompok bekerja bersama-sama, saling tolong menolong untuk mencapai suatu tujuan bersama.

restoran sebagai tempat menjual makanan dan minuman yang berusaha memenuhi harapan dan kebutuhan tamu akan makan dan minum, sangatlah penting

memperhatikan pramusaji yang berperan untuk mencapai kepuasan tamu. Pekerjaan dalam bidang pelayanan makanan dan minuman merupakan kegiatan yang berantai dan saling berkaitan. Pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat cooperative dan conscientious yang artinya selalu mengutamakan kerjasama serta memiliki sifat yang teliti. Kejujuran, ramah tamah, serta smiling appearance merupakan sikap yang harus ditunjukkan oleh setiap pramusaji.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana interaksi sosial antara pramusaji dengan mahasiswa pelanggan yang berkunjung di AA Kitchen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dan studi pustaka sebagai pendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi. Penelitian kuantitatif menekankan pada keluasan informasi (bukan kejelasan) sehingga metode ini cocok digunakan untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas. Data yang diteliti adalah data sampel yang diambil dari populasi dengan teknik random. Penelitian kuantitatif tujuan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel, melakukan generalisasi atas objek penelitian. Pendekatan penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Dan dideskripsikan secara deduksi yang berangkat dari teori-teori umum, lalu dengan observasi untuk menguji validitas keberlakuan teori tersebut ditariklah kesimpulan. Kemudian di jabarkan secara deskriptif, karena hasilnya akan kami arahkan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dan untuk menjawab rumusan. Penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancara, diobservasi, serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan dokumente. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan gambaran seberapa pentingnya interaksi sosial antara pramusaji dengan mahasiswa pelanggan AA Kitchen.

Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner berisikan indikator yang mencerminkan interaksi sosial, dengan skala likert, dengan identifikasi variabel penelitian X Variabel bebas (Pramusaji dan Mahasiswa Pelanggan) dan variabel Y (Interaksi sosial) untuk populasi dan sampel. Untuk menggunakan metode pengumpulan data yang telah ditentukan dibutuhkan alat yang dipakai untuk mengumpulkan data, alat itulah yang disebut sebagai instrumen. Instrumen penelitian menurut (Sugiyono, 2011) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dari pengertian tersebut dapat

dipahami bahwa instrumen merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data secara sistematis dan lebih mudah. Instrumen penelitian menepati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan yaitu dengan menyebarkan kuesioner.

### Hasil dan pembahasan

Uji validitas diberikan terhadap 20 responden. Hasil uji validitas angket interaksi sosial yang diberikan kepada 20 responden yang terdiri dari 20 butir pernyataan interaksi sosial diperoleh 12 butir angket yang dinyatakan gugur dan 8 butir angket yang dinyatakan valid.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,742 sehingga dapat dinyatakan instrumen tersebut memiliki reabilitas baik.

Tabel 1.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,742	8

Hasil data yang diperoleh dipresentasikan berdasarkan bentuk dan komponen interaksi sosial yang terdiri dari hubungan sosial, kepuasan pelanggan, dan komunikasi. Skala interaksi sosial yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skor dari 1-4, adapun kategorinya adalah; 1) Sangat

rendah 2) Rendah 3) Tinggi, dan 4) Sangat tinggi.

Tabel 2.

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4	29,60	13,305	0,388	0,727
x5	29,40	12,779	0,596	0,686
x8	29,20	13,537	0,526	0,702
x9	29,50	13,526	0,340	0,738
x10	28,90	14,516	0,380	0,726
x13	28,90	12,621	0,701	0,670
x18	29,20	13,432	0,270	0,762
x19	28,75	14,092	0,474	0,712

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa sebagai pelanggan AA Kitchen Tomohon memiliki tingkat interaksi sosial yang tergolong tinggi. Adapun secara khusus antara pramusaji dengan pelanggan mahasiswa memiliki tingkat hubungan sosial, kerja sama dan komunikasi yang sangat tinggi. Kontak sosial di AA Kitchen tomohon terjadi ketika pelanggan mempelajari mengenai bagaimana pramusaji berinteraksi dengan pelanggan yang ada bagian lain dari interaksi sosial, yaitu komunikasi antar pribadi, dapat berlangsung secara intens. Hal ini menjadikan AA Kitchen sebagai ruang publik yang unik di are FIP , dimana sebagai ruang publik, AA

Kitchen dapat memfasilitasi interaksi sosial yang lebih baik bagi mahasiswa pelanggan FIP unima. Pekerjaan pramusaji sebagai sebuah profesi yang bertujuan untuk memberikan pertolongan pada kehidupan manusia dan memiliki interaksi sosial keberfungsian sosial manusia, tentunya harus dapat ikut berperan penting di dalam menangani berbagai permasalahan sosial yang ditimbulkan sebagai dampak dari perubahan sosial di tengah kehidupan mahasiswa ini dan sekaligus hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pramusaji untuk lebih aktif berinteraksi dengan mahasiswa pelanggan di era zaman ini. Minimal pada lingkungan AA Kitchen Tomohon untuk kemudian menggali sumber-sumber yang dapat diakses untuk kepentingan bersama.

### Saran

Penelitian ini memang belum sempurna, seharusnya peneliti mengambil sampel lebih banyak lagi agar hasil yang diperoleh lebih efektif.

Setelah penulis mendapatkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan pramusaji dan kepuasan tamu di AA Kitchen Tomohon, selain menuliskan kesimpulan terhadap penelitian penulis juga bermaksud memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pramusaji lebih banyak lagi berinteraksi dengan
2. Sebaiknya pramusaji lebih responsif ketika di panggil oleh tamu agar tamu tidak menunggu lama untuk taking order dan tamu merasa dihargai. Tapi untuk semuanya sudah baik bagaimana cara pramusaji selalu sopan dengan pelanggan

### DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- 3.