

**PENGARUH FASILITAS RESTORAN TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI RESTORAN MANINJAU HOTEL  
GARUDA PLAZA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH :**

**ADIKA PUTRI**  
**NPM : 185307030**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan sektor yang paling efektif dalam mendorong devisa negara. Salah satu alasannya karena sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan pariwisata terdapat di dalam negeri. Sumber daya pendukung yang dimaksud adalah destinasi wisata yang beragam, kekayaan dan faktor lain yang negara miliki untuk mendukung perkembangan industri pariwisata itu sendiri. Pariwisata ialah keseluruhan aktivitas, fasilitas dan pelayanan yang dihasilkan dari perjalanan seseorang atau kelompok dalam waktu singkat dan jauh dari rumah utama yang bertujuan untuk kesenangan dan liburan.

Besarnya industri pariwisata disertai dengan laju perkembangannya, harus disertai dengan faktor pendukung agar dapat terlaksanakan kegiatan pariwisata yang baik dan nyaman. Faktor pendukung pariwisata adalah perhotelan. Hotel merupakan industri jasa multi kompleks yang terbuka untuk umum dan mencakup dibawah satu atap dengan fasilitas yang tidak terbatas dan dibuka selama 24 jam sehari. Hotel memiliki beberapa fasilitas salah satunya fasilitas penyedia makanan dan minuman yang disebut dengan restoran. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen berupa makanan dan minuman.

Pada awal tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 di seluruh belahan dunia yang sangat berpengaruh terhadap industri pariwisata dunia. Sektor pariwisata adalah salah satu sektor yang paling terpukul oleh situasi yang terjadi saat ini.

Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) adalah penyakit jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus corona adalah *zoonosis* (ditularkan antara hewan dan manusia). Hewan yang menjadi penularan Covid-19 ini masih belum diketahui. Berdasarkan bukti ilmiah Covid-19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui percikan batuk dan bersin.

*World Health Organization* mengeluarkan himbauan untuk berlatih menjaga jarak, mengurangi perjalanan yang tidak diperlukan dan juga menghindari keramaian. Himbauan ini sangat identik dengan kegiatan pariwisata yang menghabiskan waktu bersama kerabat untuk liburan dan bertemu dengan orang baru. Salah satu fasilitas di dalam hotel yang berpengaruh adalah restoran. Dimana pada pandemi ini sangat dilarang untuk masyarakat berkumpul melakukan acara atau makan di luar, sehingga membuat restoran mengalami sedikit pengunjung dan penurunan penjualan.

Selama penulis melakukan penelitian di restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan, penulis melihat bahwa *occupancy* hotel yang sedikit menyebabkan fasilitas yang ada di restoran menjadi kurang diperhatikan seperti peralatan makanan dan minuman yang tidak lengkap karena disimpan, sehingga ketika ada penambahan peralatan makan dan minuman mereka menggunakan sistem peralatan yang sudah dipakai langsung dicuci kembali. Fasilitas yang ada di restoran juga kurang memadai seperti tidak menyalakan lampu yang membuat hotel di siang hari terasa sedikit gelap. Televisi yang tersedia di restoran juga tidak pernah dihidupkan lagi. Restoran juga tidak menyediakan *dispencer* dan *side stand* yang ada hanya beberapa saja. Plafon restoran yang memiliki bekas perbaikan juga menguning membuat kesan restoran yang kurang menarik. Kamar

mandi yang ada juga terletak jauh dari restoran dan keadaannya cukup kotor . Wifi yang terdapat di hotel juga terkunci sehingga harus bertanya dahulu agar bisa menggunakan wifi tersebut. Hal ini didukung oleh komentar tamu yaitu Bapak Putra yang menyatakan di *guest comment* bahwa beberapa bagian plafon yang ada di restoran sudah menguning, pencahayaan yang kurang membuat nuansa di restoran menjadi gelap, dan wifi terkunci sehingga membuat tamu merasa kurang nyaman saat berada di restoran.

Beberapa permasalahan fasilitas di restoran tersebut dapat membuat tamu merasa tidak nyaman sehingga tamu merasa kurang puas. Kepuasan tamu merupakan tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya. Maka dari itu, berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “PENGARUH FASILITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN MANINJAU HOTEL GARUDA PLAZA MEDAN”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang dianalisis, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas restoran di Restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan?
2. Bagaimana kepuasan tamu yang berkunjung di Restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan?

3. Bagaimana fasilitas restoran terhadap kepuasan tamu di Restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan formal**

Tujuan formal penulis tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III, Program Studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

#### **2. Tujuan operasional**

- a. Untuk mengetahui fasilitas restoran di Restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan.
- b. Untuk mengetahui kepuasan tamu yang berkunjung di Restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan.
- c. Untuk mengetahui fasilitas restoran terhadap kepuasan tamu di Restoran Maninjau Hotel Garuda Plaza Medan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakan penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk mengaplikasikan ilmu yang penulis dapat selama di bangku kuliah, dalam meneliti dan menganalisis fasilitas restoran dalam memberikan kepuasan tamu di Hotel Garuda Plaza Medan.

## 2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui tentang pengaruh fasilitas restoran dalam memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel Garuda Plaza Medan.

## 3. Bagi Kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya untuk meneliti dan menganalisis pengaruh fasilitas restoran dalam memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel Garuda Plaza Medan.