

**TINJAUAN PELAYANAN PRAMUSAJI DI MANINJAU
RESTAURANT PADA GARUDA
PLAZA MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

GIRENSI ANDRIANI HARIANJA
NPM : 185307074



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata memegang peran yang cukup penting dalam pembangunan ekonomi, misalnya membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan devisa negara serta industri pariwisata juga dianggap sebagai salah satu cara untuk mempromosikan suatu negara kepada negara lainnya.

Namun dalam satu tahun ini tepatnya di bulan Maret 2020 pariwisata maupun seluruh dunia dilanda pandemi COVID-19 yang membuat kondisi perekonomian Indonesia juga menurun drastis, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) mencatat, hingga April 2020 ribuan hotel dan restoran terpaksa tutup, begitu pula dengan sejumlah maskapai penerbangan dan tour operator yang ikut juga mengalami kerugian. Berdasarkan data Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) jumlah kunjungan wisatawan di seluruh dunia menurun 44 persen selama pandemi jika dibandingkan tahun lalu.

Pandemi virus corona berdampak pada industri pariwisata di seluruh dunia dikarenakan anjloknya permintaan dari wisatawan domestik maupun mancanegara. Drastisnya penurunan permintaan ini disebabkan oleh pemberlakuan berbagai pembatasan perjalanan oleh banyak negara yang berusaha membendung penyebaran dan penularan virus yang bisa berakibat fatal tersebut.

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha Perhotelan. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa

penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Hotel memiliki beberapa departemen yaitu Departemen Kantor Depan (*Departement Front Office*), Departemen Tata Graha (*Departement Housekeeping*), Departemen makanan dan minuman (*Departement Food and Beverage Service*), dan lain sebagainya.

Departemen *Food and Beverage* bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan makanan dan minuman dihotel, baik mulai memproduksi (*Food and Beverage Product*) hingga menyajikannya (*food and beverage service*) dihadapan tamu. Untuk itu hotel harus menyediakan sarana pelayanan makanan dan minuman berupa *restaurant, coffee shop, room service*, atau *outlet-outlet* lainnya yang sifatnya lebih khusus, sehingga lebih memudahkan tamu dalam memenuhi kebutuhan makan dan minumannya dan otomatis mampu meningkatkan penjualan dan pendapatan hotel diluar dari penjualan kamar. Salah satu fasilitas dalam departemen makanan dan minuman adalah Restoran.

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum, restoran ada juga yang berada dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri diluar bangunan itu.

Pramusaji merupakan bagian yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya, sebagai seorang pramusaji harus dapat menciptakan suasana yang nyaman agar tamu merasa senang, pramusaji harus bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan

ketentuan yang ada dalam prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk meningkatkan produktifitas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Oleh karena itu pramusaji harus benar-benar mengerti prosedur pelayanan dengan baik dan benar serta menguasai teknik penyajian makanan dan minuman agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar, sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan pramusaji tersebut.

Menjalankan prosedur pelayanan sebagai seorang pramusaji pada kenyataannya tidak selalu melaksanakan tugas secara sempurna. Ada saja kesalahan-kesalahan dalam menjalankan prosedur tersebut seperti kesalahan pesanan tamu, tamu menunggu pesanan terlalu lama, sehingga mengganggu operasional restoran bahkan dapat mengakibatkan tamu kecewa (*complain*).

Oleh karena itu, betapa pentingnya melaksanakan prosedur-prosedur pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan restoran untuk kepuasan tamu, pramusaji harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu seperti, segera mengangkat peralatan makan yang sudah selesai dipakai tamu atau mengganti peralatan makan tamu jika menu makanan berganti, pramusaji sebaiknya mengucapkan permisi terlebih dahulu lalu mengangkat peralatan makan tersebut dengan berhati-hati agar tidak mengganggu kenyamanan tamu. Mengisi ulang air minum jika sudah hampir habis dan sampai kepada makanan penutup dan pembayaran. Kepuasan tamu tidak terlepas dari peran seorang pramusaji di restoran. Dengan demikian pramusaji diharapkan memahami setiap prosedur atau standar operasional restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Namun selama penulis melakukan penelitian di Maninjau restoran pada Garuda Plaza Hotel Medan, pramusaji kurang melakukan pelayanan dengan baik, misalnya pramusaji saat melayani tamu dimana tamu yang ingin memesan makanan pramusaji tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada tamu bahwa makanan yang dipesan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga membuat tamu *complain* karena terlalu lama menunggu pesanan tersebut, dan menjawab pertanyaan dari tamu kurang baik dan kurang sopan, misalnya ketika ada tamu yang memberitahukan kepada pramusaji bahwa makanan yang disediakan terlalu asin kemudian pramusaji menjawab dengan kurang baik, tidak mengantarkan tamu pada meja yang dipesan atau membantu memilih meja yang disukai, jarang tersenyum, kurang ramah dan jarang mengucapkan permisi saat ingin mengangkat peralatan makanan dan minuman yang digunakan oleh tamu, sehingga membuat tamu merasa tidak nyaman saat tamu tersebut sedang menikmati makanannya dan tidak mengucapkan terima kasih saat tamu meninggalkan restoran, sehingga tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pramusaji.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis akan melakukan penelitian tugas akhir yang tertarik dengan berjudul **“TINJAUAN PELAYANAN PRAMUSAJI DI MANINJAU RESTAURANT PADA GARUDA PLAZA MEDAN”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah beberapa pertanyaan yang dibuat sebagai pendukung rumusan masalah untuk mengetahui permasalahan dan cara menyelesaikan permasalahan tersebut.

Sesuai dengan masalah diatas, adapun identifikasi masalah yang telah dibuat kedalam kalimat, sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan yang dilakukan pramusaji kepada tamu yang datang ke Maninjau restoran?
- b. Bagaimana sikap pramusaji dalam melayani tamu yang datang ke Maninjau restoran?
- c. Bagaimana kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji yang diberikan pramusaji di Maninjau restoran?

C. Tujuan Penelitian

Dalam beberapa penelitian dimana permasalahannya sangat sederhana terlihat bahwa tujuan seperti ini merupakan pengulangan dari rumusan masalah, hanya saja rumusan masalah dinyatakan dengan pertanyaan, sedangkan tujuan dituangkan dalam bentuk pernyataan yang biasanya diawali dengan kata ingin mengetahui.

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat Akademi dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi (MBP) Medan, Tahun Akademi 2020/2021.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pelayanan yang dilakukan pramusaji kepada tamu yang datang ke Maninjau restoran.
- b. Untuk mengetahui sikap pramusaji dalam melayani tamu yang datang ke Maninjau restoran.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji yang diberikan pramusaji di Maninjau restoran

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan dan terjawabnya rumusan masalah secara akurat. Manfaat penelitian harus dapat dibedakan antara manfaat teoritis dan manfaat praktisnya. Karena selalu dibuat dengan dukungan beberapa kajian teoritis dan temuan sebelumnya, maka akan mempunyai manfaat teoritis.

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti pada penelitian di masa yang datang, khususnya menyangkut hubungan pelayanan pramusaji kepada tamu.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan pada

Garuda Plaza Hotel Medan terutama mengenai tentang pelayanan pramusaji di restoran hotel tersebut.