

**TINJAUAN PENANGANAN *TAKING ORDER* DI
RESTAURANT KOPI MEDAN PADA PARDEDE
INTERNASIONAL HOTEL
MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

NAOMI THERESIA RUMAHORBO
NPM : 185307083



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

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang sedang di kembangkan disetiap negara bahkan di indonesia, hal ini disebabkan perkembangan pariwisata dapat meningkatkan devisa negara. Pariwisata atau dalam istilah internasional di kenal dengan sebutan *tourism* juga dikenal sebagai lahan bisnis yang sangat potensial sekali untuk di kembangkan, dimana berbagai jenis produk baik itu yang terlihat (*tangible*) ataupun yang tidak terlihat (*intangible*) atau yang lebih dikenal dengan jasa atau *service* dapat kita tawarkan kepada para wisatawan yang nantinya akan mendatangkan keuntungan tidak hanya kepada pelaku bisnis pariwisata tersebut tetapi juga terhadap pemerintah dan masyarakat. Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah Hotel.

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukan nya. Biasanya yang menginap di suatu hotel adalah orang yang sedang bepergian pada suatu tempat dimana orang tersebut berasal dari daerah yang berbeda beda.

Namun akibat pandemic wabah *covid* 19 yang sedang terjadi diseluruh Dunia terutama di indonesia,berdampak tinggi pada sektor pariwisata pasalnya,jumlah wisatawan yang berkunjung ke tanah Air, bukan saja berkurang,tapi hampir tidak ada sama sekali sehingga berdampak kepada

perekonomian yang luar biasa menurun drastis. bahkan ada yang tutup secara permanen, pengurangan karyawan dan omset Hotel sangat menurun drastis dari yang biasanya rame akibat wabah *covid 19* bahkan sampai tidak ada penghuni sama sekali .

Selama penulis melaksanakan penelitian di Pardede Internasional Hotel Medan, penulis melihat situasi hotel yang benar benar sepi akibat corona virus yang sedang terjadi. Dalam Hotel ini terdapat beberapa *department* yang mendukung operasional suatu hotel yaitu *front office department, food and beverage department, housekeeping department*.

Food and beverage department adalah *department* yang ada di hotel yang tugasnya untuk membuat dan menyajikan makanan kepada tamu. Di *department* ini terdiri dari dua bagian yaitu *Restaurant* dan *Kitchen* . *Restaurant* Kopi Medan adalah salah satu *restaurant* yang ada di Hotel Pardede Internasional Medan, yang memiliki tanggung jawab untuk melayani dan menghadirkan makanan di depan tamu . *waiter* atau *waitress* adalah pelayan yang ada di *Restaurant, bar* ataupun *cafe* untuk melayani pengunjung yang datang, mulai dari menyambut tamu tiba, mempersilahkan tamu duduk dan melayani *taking order* atau pesanan tamu. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat, serta ramah tamah ,peranan seorang pramusaji sangat mendukung kesuksesan suatu Restoran, karena penampilan dan pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji mendukung dalam membuat para tamu yang datang ke restoran merasa nyaman dan puas.

Restoran adalah Usaha pelayanan makanan merupakan kegiatan yang sangat besar dan kompleks ;antara lain meliputi *stand hot dog* di pantai ,kafetaria di lingkungan perkantoran dan *coffeshop* . Dengan demikian pramusaji harus tahu bagaimana pengelolaan nya dengan baik, bagaimana membuat tamu merasa nyaman dan senang sehingga mereka berkeinginan untuk selalu berkunjung ke tempat itu agar tujuan operasional restoran dapat terwujud dengan baik, tentunya harus memiliki karyawan yang bersikap baik ,karena karyawanlah yang berhubungan langsung dengan tamu, yang tau bagaimana jenis dan keluhan tamu .

Sebagai pedoman kerja, tentu saja Standar Operasional Prosedur memiliki peran penting dalam perusahaan, terutama sebagai dasar bagaimana anggota perusahaan harus melakukan pekerjaannya. Standar Operasional Prosedur adalah suatu peraturan yang dibuat secara tertulis dalam suatu badan usaha yang berisi peraturan dan pedoman kerja bagi setiap pekerja dalam usaha tersebut.Pramusaji adalah karyawan restoran yang bertugas untuk melayani tamu saat tamu tiba hingga tamu meninggalkan restoran, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman tamu hotel , menyusun peralatan yang ada di restoran dan lingkungan nya serta mempersiapkan meja makan (*tabble setting*) untuk para tamu berikutnya.

Adapun pada saat Penulis melakukan penelitian dan pengamatan langsung di *Pardede international hotel* Medan, Penulis sering sekali melihat kesalahan yang dilakukan pramusaji pada saat *taking order* , tidak sesuai dengan tata cara *taking order* yang benar , tidak ada pengulangan setiap kali melakukan *taking order* , tidak ada penawaran menu kepada tamu dan tidak hapal dengan menu

yang sudah ada sehingga sulit menjelaskan ke tamu menu apa saja yang ada pada restoran tersebut dan menu apa saja yang sedang promo. Akibat dari kurang paham dan keperdulian saat melakukan pekerjaan sehingga mengakibatkan kesalahan menu yang keluar dari *kitchen* ke *restaurant* salah tidak sesuai dengan pesanan tamu . Sehingga mengakibatkan tamu *complaint* tidak menerima makanan tersebut , kelalaian *supervisor* juga yang tidak memperhatikan pramusaji ketika melakukan kesalahan .

Dari permasalahan yang di paparkan diatas maka Penulis tertarik mengangkat masalah tersebut dalam sebuah tulisan yang berjudul **“TINJAUAN PENANGANAN *TAKING ORDER* DI *RESTAURANT KOPI MEDAN* PADA *PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN* “**

B.IDENTIFIKASI MASALAH

1. Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Taking order* di *Restaurant Kopi Medan* ?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* di *Restaurant Kopi Medan* ?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap pelayanan di *Restaurant Kopi Medan* ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Ada dua tujuan penulisan tugas akhir yaitu :

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma

III pada jurusan Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan tahun akademik 2018/2021.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *taking order* terhadap tamu di Restoran Kopi Medan.
- b. Untuk mengetahui pengawasan yang dilakukan *supervisor* terhadap
- c. Pramusaji di Restoran Kopi Medan .
- d. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan .

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris pada penelitian yang akan datang khususnya menyangkut tentang pelayanan pramusaji terhadap tamu di restoran.

2. Manfaat secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan *pardede international hotel* Medan khususnya tentang pelayanan *taking order* di Restoran.