

**TINJAUAN PELAYANAN PRAMUSAJI DI RESTORAN JTS
RESORT SAMOSIR**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Oleh:

WANI ELDERIA SITUMORANG

NPM : 185307093



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

2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara kepulauan yang memiliki sejuta pesona wisata yang sangat indah mulai dari daratan bahkan lautannya dimana pariwisata secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara sekalipun, manfaat pariwisata dari segi ekonomi, social budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan serta peluang dan kesempatan kerja

Pariwisata merupakan semua kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Dari pernyataan tersebut bahwa dengan adanya wisatawan yang datang membuat aktivitas masyarakat, swasta dan pemerintah disuatu daerah tujuan wisata menjadi bertambah. Pariwisata sebagai salah satu industri yang sedang berkembang pesat di abad ini. Perkembangan pariwisata di dunia tidak lepas dari globalisasi yang sedang terjadi. Pariwisata telah menjadi kontributor yang potensial pada perekonomian lewat topangan dan perkembangan ekonomi di industri pariwisata yang dialami oleh banyak negara.

Namun pada awal tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 yang terjadi hampir di seluruh bagian dunia yang menyebabkan terpengaruhnya industri pariwisata dunia, “Seperti yang terjadi di hampir semua negara dan juga di negara kita, kasus

penyebaran pandemi wabah virus COVID-19 yang berasal dari China yang kian merebak dan meluas secara cepat dan menjadi polemik global terbesar untuk saat ini. Bahkan wabah virus ini telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh *World Health Organization* (WHO). Hal inilah yang kini menjadi pembicaraan dan perbincangan publik yang terjadi diseluruh dunia. Setelah pernyataan yang ditetapkan oleh WHO tersebut tentunya ini menjadi problematika yang harus menjadi perhatian serius oleh pemerintah dan masyarakat seluruh dunia. Dunia menjadi waspada akan wabah virus ini. Tidak hanya waspada terhadap penyebaran penyakitnya saja, akan tetapi juga waspada terhadap dampak yang mungkin terjadi terhadap perekonomian dunia. Virus COVID-19 yang tengah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sector kehidupan diseluruh dunia. Mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya. Hal ini terjadi karena virus COVID-19 menimbulkan rasa ketakutan akan bahaya dan resikonya yang berdasarkan berita dan fakta yang tersebar saat ini yaitu dapat berujung pada kematian.

Sektor Pariwisata adalah salah satu sektor yang paling terpuak oleh situasi yang terjadi saat ini. Badan dan Pusat Statistik (BPS) juga mencatat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada Maret 2020 mengalami penurunan tajam ini menandakan bahwa pandemi ini sangat berpengaruh bagi dunia pariwisata. Sektor-sektor ekonomi yang terkait pariwisata dan diprediksi akan terdampak pandemic COVID-19 : Industri Pengolahan (akibat *disrupts global supply chain*) kurangnya

penerimaan tenaga kerja atau sebaliknya banyak staff dirumahkan karena pandemic dengan kosongnya wisatawan. Transportasi (akibat pembatasan

perjalanan) Covid memberi dampak pada *agent travel* karena kondisi yang belum memungkinkan untuk berwisata mengakibatkan berkurangnya wisatawan yang memakai travel atau transportasi. Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum (akibat pembatasan perjalanan) Karena covid sangat berdampak cukup besar bagi pariwisata dan berdampak juga pada penyediaan akomodasi seperti hotel. Karna sepi pengunjung banyak hotel yang tutup

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Hotel beroperasi 24 jam sehari tanpa mengenal adanya libur. Hotel terdiri dari beberapa departemen yaitu *Front office, Food and beverage, Food and product, Marketing, Purchasing, House keeping*.

Restoran merupakan salah satu bagian di food and beverage department adalah tempat yang paling sering dikunjungi tamu untuk kebutuhan makan dan minum, restoran juga dapat dijadikan sebagai tempat rekreasi atau bersantai. Untuk itu, segala sesuatunya harus diperhatikan demi kenyamanan tamu yang datang. Selain pramusaji yang menjadi pusat perhatian bagi para tamu, ada pula pelayanan restoran yang baik dapat menunjang meningkatkan jumlah kunjungan tamu di restoran.

Pelayanan pramusaji kepada tamu sangat berperan penting dalam menunjang bertambahnya pengunjung karena *service* merupakan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, namun sering sekali pramusaji tidak memperhatikan sikap mereka dalam melayani seperti tidak memberi *greeting*, melayani sesuai aturan, membuang pandangan saat berpapasan dengan tamu dimana seharusnya sikap seorang pramusaji yang benar ialah menyapa tamu jika sedang berpapasan.

Pelayanan pramusaji kepada tamu di hotel khususnya di restoran dibagi atas 3 persiapan, yaitu: Persiapan fisik, Persiapan mental. Persyaratan seorang pramusaji dalam melayani tamu yang makan dan minum di restoran serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan dapat dilakukan dengan memperhatikan penampilan diri, sikap, dan tingkah laku.

Pramusaji harus melakukan pelayanan yang baik dan bersikap sopan, perhatian dan tepat waktu dalam menyajikan kepada tamu agar tamu merasa puas dan terjadinya pendekatan antara tamu dan pramusaji. Mengingat pelanggan dengan mengingat menu yang selalu ia pesan agar tamu merasa diperdulikan dan diperhatikan. Begitu juga dengan *staff* yang bekerja, membuat perbandingan yang sesuai antara *staff* dan pengunjung. Dengan *schedule* yang tidak terlalu banyak tidak juga terlalu sedikit agar operasional berjalan dengan lancar.

Selama penulis melakukan penelitian di restoran JTS Hotel Samosir, penulis melihat bahwa banyak *staff* tidak menunjukkan sikap seorang pramusaji yang ramah

tamah dan ringan tangan dalam memberi pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa tidak puas akan pelayanan tersebut. Maka dengan ini penulis mengangkat penelitian dengan judul **“TINJAUAN PELAYANAN PRAMUSAJI DI JTS HOTEL RESORT SAMOSIR”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sikap Pramusaji dalam pelayanan Direstoran JTS Hotel ?
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab Pramusaji Direstoran JTS Hotel?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap pelayanan Pramusaji Direstoran JTS Hotel?

C. Tujuan penelitian

Ada dua tujuan penulisan dalam Tugas Akhir, ini adalah :

1 . Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program study Perhotelan Hotel Mandiri Bina Prestasi Medan

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam tugas akhir, yaitu :

- a. Untuk mengetahui sikap pramusaji dalam pelayanan Direstoran JTS Hotel

- b. Untuk mengetahui tanggung jawab pramusaji Direstoran JTS Hotel
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji Direstoran JTS Hotel

D. Manfaat Penelitian

1. Praktis

Untuk mendapatkan pengetahuan yang sesuai dengan standar JTS Hotel Resort Samosir, dan untuk memberikan informasi pada pelaku usaha akomodasi. Sebagai bahan koreksi bila perusahaan memiliki kekurangan pelayanan sekaligus dalam peningkatan pelayanan terhadap tamu.

2. Teoritis

Menambah pengetahuan dan pembelajaran tentang pramusaji dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Menerapkan pembelajaran hospitality and service di bangku kuliah dengan keadaan nyata dilapangan di dunian perhotelan. Berbagai manfaat yang didapatkan semoga bermanfaat pula bagi perusahaan, penulis, maupun pembaca, sehingga laporan ini tugas akhir ini dapat berguna di kemudian hari.