

**PERANAN PRAMUSAJI DI MANINJAU RESTAURANT  
PADA GARUDA PLAZA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**CITRA LUMBAN GAOL**  
**NPM : 185307035**



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

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Dunia pariwisata adalah dunia universal artinya siapapun akan menyatakan sama bahwa kegiatan dalam pariwisata merupakan kebutuhan umat manusia diseluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncul lah sifat dasar dari manusia yaitu keinginan untuk melihat sisi lain dari dunia ini yang berbeda dengan keadaan sehari-hari akan penciptaan alam yang dibeda-bedakan oleh yang Maha Kuasa yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya serta menikmatinya.

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 Indonesia, sektor Pariwisata adalah salah satu sektor yang paling terpuak oleh situasi yang terjadi saat ini. Data 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, salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah hotel.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan yang diterima tanpa adanya perjalanan khusus. Sejalan dengan perkembangan jaman, usaha perhotelan

tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman saja, tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya seperti terapi, hiburan, olah raga dan rekreasi.

Hotel memiliki berbagai macam departemen diantaranya adalah *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department* dan sebagainya. Salah satu departemen yang mendukung kelancaran operasional dihotel yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yakni bagian *Food and Beverage Department*, dan salah satu bagian dalam departemen ini adalah restoran.

“Restoran adalah usaha menyediakan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian disuatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba” (Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014). *Waiter/Waitress* adalah pramusaji disebuah restoran hotel yang bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, selain itu *waiter/waitress juga* membersihkan restoran serta mempersiapkan meja makan dan kursi (*table and chair setting*) untuk tamu berikutnya.

Di dalam sebuah restoran peran seorang *waiter* dan *waitress* adalah untuk melayani tamu, memberikan kepuasan yang baik kepada tamu, dengan cara bekerja dalam organisasi yang memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu, berbuat efisien, dan selalu mematuhi aturan atau peraturan yang dikeluarkan oleh manajemen. Dalam melaksanakan pelayanan kepada tamu efisiensi kerja

merupakan hal yang paling utama yang digunakan dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya peralatan atau perlengkapan yang digunakan, cara kerja, pelayanan kepada tamu hotel, hal ini adalah waktu yang dipergunakan dalam pelayanan dengan standar operasional *procedure*.

Selamat penulis melakukan penelitian di Garuda Plaza Medan penulis melihat pramusaji tidak memberikan sikap yang baik ketika melayani, Hal ini terlihat dari sikap pramusaji yang kurang senyum, pramusaji tidak menghantarkan tamu pada tempat duduk yang disediakan, pramusaji tidak memiliki rasa kepercayaan diri saat bekerja, pramusaji tidak menjelaskan menu dan harga menu, pramusaji menghidangkan makanan dan minuman sangat lama dan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, pramusaji tidak melaksanakan *table set up* , pramusaji tidak mengucapkan terima kasih pada saat tamu meninggalkan restoran dan membuang pandangan saat berpapasan dengan tamu. Maka, dari uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PERANAN PRAMUSAJI DI MANINJAU RESTAURANT PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN”**

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana sikap pramusaji pada saat melayani di Maninjau *Restaurant Garuda Plaza Hotel Medan*?
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji di Maninjau *Restaurant Garuda Plaza Hotel Medan*?
3. Bagaimana kepuasan tamu di Maninjau *Restaurant Garuda Plaza Hotel Medan*?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal penulisan tugas akhir ini adalah sebagai syarat Akademik dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi (MBP) Medan.

### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a) Untuk mengetahui sikap pramusaji pada saat melayani di *Restaurant Meninjau Hotel Garuda Plaza Medan*?
- b) Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab pramusaji di *Restaurant Meninjau Hotel Garuda Plaza Medan*?
- c) Untuk mengetahui kepuasan tamu di *Restaurant Meninjau Hotel Garuda Plaza Medan*?

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pihak Manajemen Hotel Garuda Plaza Medan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan di Hotel Garuda Plaza Medan Terutama tentang pelayanan pada Hotel Garuda Plaza Medan

2. Bagi Pihak Politeknik MBP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan memperluas bahan pembelajaran dan pengaplikasian menu pengetahuan dibidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta dapat menambah ilmu pengetahuan para pembaca.