

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN KOPI  
MEDAN PADA HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL  
MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**REBECCA OKTAVIA NABABAN**  
**NPM : 185307086**



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

# **BAB I**

## **LANDASAN TEORI**

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

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara. Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki sejuta pesona wisata yang sangat indah mulai daratan bahkan lautannya tidak heran wisatawan lokal maupun mancanegara memilih Indonesia sebagai tujuan wisata mereka. Seiring berkembangnya pariwisata di Indonesia maka pembangunan hotel-hotel dan juga restoran pun meningkat. Pariwisata merupakan suatu kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke suatu daerah dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya.

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran *pandemic COVID-19* yang berasal dari China yang kini menyebar luas secara cepat dan menjadi *polemic* global terbesar untuk saat ini *Covid-19* yang tengah menjadi permasalahan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan di seluruh dunia. Sektor pariwisata merupakan salah satu yang memiliki dampak yang sangat besar dari kasus wabah virus ini yang sangat drastis. Adapun percobaan yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mempertahankan sektor pariwisata dari dampak negative virus *COVID-19* dengan pemberian insentif terhadap industri pariwisata dan pemberian diskon kepada wisatawan, namun pada kenyataannya tidak akan berdampak besar untuk saat ini terutama pada bidang perhotelan.

Hotel adalah salah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hotel terdapat beberapa *department* salah satunya yaitu *food and beverages department* dimana *department* ini dibagi menjadi dua, yaitu : *food and beverages service, food and beverage product*. Restoran adalah tempat bisnis yang menyiapkan dan menyajikan makanan maupun minuman kepada pelanggan dengan imbalan uang. Penyajian makanan dan minuman dilakukan oleh pramusaji, dimana pramusaji harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik.

Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan menyampaikannya dalam mengimbangi harapan konsumen atau kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk menentukan apakah hotel tersebut maju atau tidak. Semakin banyak tamu yang merasa puas dengan pelayanan pramusaji maka semakin banyak keuntungan yang didapatkan.

Hotel Pardede International Medan sebagai sebuah bisnis perhotelan yang cukup eksis di Medan dengan lokasi yang dekat dengan pusat kota dan fasilitas yang dimiliki cukup memadai tentu harus senantiasa menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas. Sejauh ini aspek pelayanan merupakan perhatian utama pihak pimpinan hotel.

Selama penulis melakukan penelitian di Restoran Kopi Pada Hotel Pardede International Medan penulis melihat dalam melaksanakan tugas Ada saja kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pramusaji yang mengakibatkan tamu *complaint*, seperti pramusaji tidak ditempat pada saat tamu datang, tamu terlalu lama menunggu untuk dilayani, kesalahan dalam *taking order* (*pemesanan makanan*), tamu *complaint* karena pramusaji *posting bill* sampai dua kali. Pramusaji tidak langsung mengantarkan makanan yang sudah disiapkan oleh pihak *kitchen*, lupa memberikan air putih, peralatannya sedikit sehingga ketika tamu banyak maka tamu lain harus menunggu sampai tamu yang lain selesai, tidak adanya persediaan *P3K*, tidak adanya standard pelayanan seperti: pramusaji tidak menggunakan *tray* pada saat mengantarkan minuman, kekurangan *staff* tidak adanya pelatihan yang diberikan oleh pihak hotel. Dalam menyambut tamu pramusaji terlalu membungkuk dan tunduk seperti budaya Jepang, dalam menerima orderan pramusaji tidak membaca ulang apa-apa saja yang dipesan oleh tamu sehingga terjadi kesalahan menu yang datang tidak sesuai dengan pesanan tamu. Lebih banyak di *back bar area*, sehingga saat tamu datang ke restoran tidak ada *staff* yang *stand by*. Pramusaji suka sekali bercerita di dalam restoran meskipun ada tamu yang datang dan pramusaji tidak segan untuk saling bercanda sesama *staff* sehingga pada saat tamu meminta bantuan pramusaji tidak sigap membantu. Hal ini sangatlah mengganggu operasional bahkan bisa membuat tamu kecewa dan akhirnya *complaint*.

Hal ini terlihat oleh penulis ketika salah satu tamu yang bernama Bapak Joni memesan satu gelas *Black Coffee* di Restoran Kopi Medan, dimana ketika Pak Joni ingin membayar *bill*. Beliau melihat terjadi kesalahan pembuatan di

dalamnya, dimana tertera dua *Black Coffee* yang dibuat dan akhirnya Bapak Joni pun *complaint*. Dari permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN KOPI MEDAN PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL MEDAN”**

### **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan ?
2. Bagaimana Kepuasan Tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Ada dua tujuan penulisan dalam Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Tujuan Formal

Tujuan formal Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam Tugas Akhir ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.
- b. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.

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

##### 1. Secara Praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kinerja manajemen Hotel Pardede International Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan tamu yang menginap dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan dapat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, dan sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki, untuk mencoba menganalisis teori yang dimiliki untuk dapat menganalisis fakta, gejala, dan pariwisata yang terjadi secara ilmiah dan objektif.

##### 2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang komperhensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di dalam

sebuah industri perhotelan sebagai penunjang kepuasan tamu yang menginap di hotel tertentu dan dapat dijadikan sebagai media pembelajaran dan informasi bagi mahasiswa maupun umum yang terkait dengan sistem pelayanan pramusaji di dalam industri perhotelan. Semoga bermanfaat bagi perusahaan, penulis, maupun pembaca, sehingga laporan tugas akhir ini dapat berguna di kemudian hari.