

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN PADA
HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

YOPITA BR TARIGAN
NPM : 185307029



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber yang dapat menambah pendapatan bagi negara. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan. Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan.

Pariwisata juga suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai satu kesatuan produk, yang nyata (*tangible product*) dan tidak nyata (*intangible product*). salah satu sektor yang mendukung kepariwisataan adalah hotel. Perkembangan dunia pariwisata sangat pesat dan tidak bisa dikendalikan saat ini, yang ditandai dengan banyaknya tempat-tempat baru yang dinyatakan destinasi wisata yang diakui oleh berbagai wisatawan mancanegara maupun lokal.

Dengan adanya perkembangan industri pariwisata, maka perkembangan ekonomi daerah tersebut semakin meningkat. Pendirian industri baru merupakan sebuah terobosan yang besar dan salah satunya adalah peningkatan perekonomian daerah tersebut seperti industri perhotelan yang ada di Kota Medan. Covid-19 adalah penyakit jenis baru yang belum teridentifikasi pada manusia. Masuknya Covid-19 ini sangat berpengaruh pada perekonomian. Banyak industri yang tidak berjalan dengan

baik karena pandemi Covid-19 ini, salah satunya adalah industri pariwisata. Adapun sektor pariwisata merupakan salah satu yang terdampak sangat besar dari kasus wabah virus Covid-19 ini. Pariwisata pada awalnya mengalami pertumbuhan yang sangat begitu pesat saat ini seakan melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis.

Pada hakekatnya pariwisata merupakan suatu proses bepergian sementara dari seseorang atau lebih menunjuk tempat lain dari luar tempat tinggalnya. Dorongan bepergian karena berbagai kepentingan baik ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman atau pun untuk belajar. Dengan semakin ketatnya persaingan yang terjadi, maka pengelola hotel berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Dalam operasionalnya suatu hotel memiliki seksi-seksi dan membawahi tugas dan tanggung jawab yang berbeda.

Kota Medan terletak di Provinsi Sumatera Utara dan menjadi ibukota dari Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan terletak di daerah yang sangat strategis karena berdekatan dengan daerah wisata seperti Berastagi dan Danau Toba yang menjadi salah satu destinasi wisata dunia saat ini. Kota Medan merupakan salah satu tujuan wisata bagi wisatawan local maupun mancanegara. Hal ini dilihat dari meningkatnya jumlah hotel, kuliner dan berbagai sarana hiburan lainnya.

Hotel merupakan bagian dari usaha pariwisata dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas: kamar tamu, makanan dan minuman, olahraga dan fasilitas lainnya yang disediakan untuk umum. Hotel juga merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa

akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitasnya. Sebagai salah satu industri jasa dalam bidang akomodasi, usaha perhotelan dalam menjalankan operasional dan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai.

Adapun beberapa *department* yang ada di hotel yaitu *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Accounting Department*, *Marketing Department*, *Maintenance Department*, and *Security Department*. Salah satu fasilitas yang mendukung kelancaran operasional di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yakni bagian *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang berperan penting di hotel karena bertugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan serta penyajian makanan, minuman dan kebutuhan tamu selama menginap di hotel tersebut.

Hotel harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti restoran, *bar*, *room service*, kamar, *banquet*, *laundry* yang dapat meningkatkan pendapatan dari hotel tersebut. Disamping itu hotel juga memperhatikan kualitas pelayanan seperti pramusaji dan pramukamar terhadap tamu *dating* akan memberikan dampak yang besar terhadap kemajuan dan penjualan produk restoran kedepannya. Pelayanan yang berkualitas akan mendatangkan persepsi yang baik dari tamu yang datang dalam hotel tersebut dengan kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman. Menu adalah sebuah daftar makanan dan minuman yang disertai dengan harga dan penjelasan secara singkat tentang bahan dan cara pengolahannya yang disajikan kepada tamu yang datang ke restoran. Sebuah restoran dikatakan baik apabila sistem manajemen baik dan efisien. Hal ini berkaitan dengan sistem kerja pramusaji di dalam suatu departemen dalam melaksanakan operasional kerja. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan.

Ada empat syarat dan sifat yang harus dimiliki pramusaji yang baik dan berkualitas; a) *Intelligence* (akal budi, kebijaksanaan) penampilan pramusaji selama bekerja di restoran : ketelitian, kehati-hatian, keramahan pada saat bekerja, b) *Education* (pendidikan), c) *Physical & mental health* (fisik dan mental sehat) pramusaji harus bebas dari penyakit yang menular, tahan berdiri , dan kuat berjalan. Fisik dan mentalnya harus sehat : tahu cara pendekatan, baik kepada tamu, rekan sekerja, maupun kepada atasan, d) *Honesty* (kejujuran, ketulusan hati) pramusaji pada umumnya harus jujur. Bila sampai mengambil uang atau barang bukan miliknya, berarti tidak jujur. Pramusaji yang memboroskan waktu bekerja, karena terlambat atau pulang terlalu cepat sebelum waktunya, berarti tidak jujur. Hendaknya terbentuk suatu hubungan segi tiga yang harmonis, berdasarkan hubungan yang baik. Dimana pramusaji melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Hotel Pardede International Medan, penulis melihat dan menemukan masalah di restoran yang tidak sesuai

dengan kualitas pelayanan pada umumnya di hotel seperti pramusaji yang tidak memiliki etika, pramusaji menyambut tamu dengan suara keras dari jauh, tidak adanya batasan antara pramusaji dengan tamu, pramusaji melakukan kesalahan saat *taking order*, pramusaji yang bersikap tidak peduli terhadap kepuasan pelanggan, pramusaji kurang melakukan *greeting* saat tamu datang ke restoran, ruangan restoran tidak ada pemisahan antara *smoking area* dan *no smoking area* serta ruangan yang sangat panas dikarenakan *air conditioner* tidak berfungsi semuanya menyebabkan tamu tidak merasa nyaman dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Hal ini sangat mengganggu kenyamanan para tamu hotel yang datang ke restoran sehingga banyak diantara mereka banyak melakukan *complaint* terhadap pramusaji. Pramusaji juga sering mendapatkan teguran dari tamu yang ingin makan ke restoran tersebut. Kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap lingkungan kerja, buktinya terdapat *table set-up* dimana alat-alat yang kurang di *table set-up*, contohnya seperti kotak tisu, *plate*, dan *saucer* dan pelaksanaan kerja kerja dalam melayani tamu. Dari permasalahan di atas penulis tertarik meneliti dan menganalisa dengan mengangkat judul “ **TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL MEDAN** ”

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di restoran pada Hotel Pardede International Medan ?

2. Bagaimana pengawasan *supervisor* di restoran pada Hotel Pardede International Medan ?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Pardede Internasional Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Ada dua tujuan penelitian tugas akhir, yaitu :

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tugas Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di restoran pada Hotel Pardede International Medan ?
- b) Untuk mengetahui bagaimana pengawasan *supervisor* di restoran pada Hotel Pardede internasional Medan ?
- c) Untuk mengetahui bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Pardede International Medan ?

D. Manfaat Penelitian

1. Praktis

Secara praktis di harapkan bisa jadi pedoman dan acuan kerja *staff food and beverage service* agar dapat meningkatkan tugas dan tanggung jawab pramusaji, kinerja pelayanan pramusaji dan kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji.

2. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau refrensi bagi mahasiswa Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan khususnya di dunia perhotelan. Semoga bermanfaat pula bagi perusahaan, penulis maupun pembaca, sehingga laporan tugasakhir dapat berguna di kemudian hari.