

**TINJAUAN ETIKA PRAMUSAJI DI RESTORAN KOPI PADA
HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Oleh:

OKTAVIANUS TARIGAN

NPM : 185307084



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

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata sebagai sebuah industri merupakan bidang yang sangat kompleks dan keberadaannya sangat peka terhadap berbagai perubahan dan perkembangan. 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 merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan devisa suatu negara pariwisata juga suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai salah satu kesatuan produk yang nyata (*tangible product*) dan tidak nyata (*intangible product*). Pariwisata salah satu sektor yang mendukung kepariwisataan adalah hotel.

Pandemi Covid 19 (*coronavirus disease 19*) yang berasal dari Wuhan China yang merajalela di seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia. Covid -19 merupakan penyakit jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Hewan yang menjadi perantara penularan Covid 19 ini pun belum diketahui dengan jelas. Pandemic Covid 19 ini sangat mempengaruhi perekonomian di dunia. Banyak industri yang tidak berjalan dengan baik karena pandemi ini, salah satunya adalah industri pariwisata.

Hotel adalah salah satu usaha bisnis yang bergerak pada penjualan jasa, dimana pelayanan merupakan inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada

pelanggan. Semakin tingginya tingkat persaingan industri perhotelan, maka di perlukan pengelolaan hotel seefesien mungkin, kususnya dalam bentuk pelayanan serta dengan memberikan pelayanan yang baik dan disuguhkan keramahtamahan dan wajah yang cerah dan ceria dapat menimbulkan kepuasan terhadap tamu. *Food and beverage service* adalah bagian yang menyajikan makanan dan minuman langsung kepada tamu, sedangkan *food and beverage* adalah bagian yang memproduksi makanan dan minuman tersebut. *Food and beverage* terbagi beberapa *section*, di antaranya adalah restoran *section*.

Restoran *section* merupakan *section* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menyiapkan dan menyajikan makanan kepada tamu. Restoran juga merupakan pemasok pendapatan dan keuntungan yang cukup besar bagi hotel. Restoran di dalam sebuah hotel menyediakan, menjual, menyajikan segala macam makanan bagi para tamu, baik yang datang langsung ke Restoran mau pun yang memesan dari kamar di hotel tempat mereka menginap (*Room service*).

Hotel Pardede Internasional Medan adalah hotel berbintang (***+) yang berada di Medan yang mempunyai Fasilitas tertentu. Salah satu Fasilitas yang dimiliki Hotel Pardede Internasional Medan adalah restoran. Karyawan yang ada di restoran dituntut untuk mengetahui lebih lengkap mengenai prilaku konsumen, karena bagi perusahaan yang terpenting adalah bagaimana memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk bisa memenangkan persaingan dengan memberikan kepuasan kepada tamu yang menikmati makanan di restoran, maka semua karyawan restoran harus mengetahui prosedur dan etika pelayanan yang sudah ada, agar pelayanan tersebut dapat di lakukan dengan baik dan membuat tamu merasa puas. Pramusaji dituntut untuk memiliki etika yang baik dan

penampilan yang bagus dipandang. Etika adalah sebuah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika dapat diartikan sebagai nilai-nilai atau norma yang menjadi pegangan bagi seseorang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Etika pelayanan pramusaji di restoran dalam melayani tamu terbagi beberapa persiapan seperti persiapan fisik, mental, dan persiapan alat bantu.

Selama melakukan penelitian, penulis melihat bahwa masih banyak pramusaji yang tidak melakukan tugas dan tanggung jawabnya seperti misalnya penampilan yang kurang baik, jarang senyum dan kurang sopan dalam menanggapi permintaan tamu selain itu masih ada juga pramusaji yang kurang ramah dalam menyambut tamu. Hal tersebut mengakibatkan tamu kurang puas. Maka dengan itu penulis merasa tertarik untuk membahas masalah diatas dengan judul : **“TINJAUAN ETIKA PRAMUSAJI DI RESTORAN KOPI PADA HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah beberapa pertanyaan yang dibuat sebagai pendukung rumusan masalah untuk mengetahui permasalahan dan cara menyelesaikan permasalahan tersebut. Sesuai dengan masalah di atas, adapun identifikasi masalah yang telah dibuat ke dalam kalimat sebagai berikut:

- a. Bagaimana tugas dan tanggung jawab pramusaji dalam melayani di restoran Kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan ?

- b. Bagaimana sikap Pramusaji di Kopi restoran pada Hotel Pardede Internasional Medan ?
- c. Bagaimana kepuasan tamu terhadap etika pramusaji di restoran kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam beberapa penelitian dimana permasalahannya sangat sederhana terlihat bahwa tujuan sepertinya merupakan pengulangan dari rumusan masalah, hanya saja rumusan masalah dinyatakan dengan pertanyaan, sedangkan tujuan dituangkan dalam bentuk pernyataan yang biasanya diawali dengan kata ingin mengetahui.

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat Akademi dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi (MBP) Medan, Tahun Akademik 2020/2021

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab pada Pramusaji dalam melayani di Restoran Kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan
- b. Untuk mengetahui sikap pramusaji di Restoran Kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan

- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap etika pramusaji di Restoran Kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan dan terjawabnya rumusan masalah secara akurat. Manfaat penelitian harus dapat dibedakan antara manfaat teoritis dan manfaat praktisnya. Karena selalu dibuat dengan dukungan beberapa kajian teoritis dan temuan sebelumnya, maka akan mempunyai manfaat teoritis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti pada penelitian di masa yang datang, khususnya menyangkut hubungan pelayanan pramusaji kepada tamu.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan pada Hotel Pardede Internasional Medan terutama tentang pelayanan pramusaji di Kopi restoran Medan tersebut.